

Université de Toulouse II-Jean Jaurès

UFR d'histoire, arts et archéologie

Département Archives et Médiathèque

Valoriser et optimiser l'utilisation d'une base de données documentaire et faire adhérer ses utilisateurs : l'exemple de la base de données documentaire « Produits » sous Lotus Note 6.5 à destination du service commercial

Jean-Christian PELLICER

Volume 1 : texte et bibliographie

Mémoire présenté pour l'obtention du Master 2 Ingénierie du Document Electronique

Sous la direction de M., Pierre-Jean CHARREL

Septembre 2016

Remerciements

En préambule à ce mémoire, je souhaiterais adresser mes remerciements les plus sincères aux personnes qui m'ont apporté leur aide et leur soutien pendant la durée de mon stage et la réalisation de ce mémoire.

Je tiens à remercier tout particulièrement Mme Pujo-Saulnier, qui, en tant que tutrice de stage, m'a beaucoup accompagné dans mes missions et s'est toujours montré très à l'écoute et toujours disponible tout au long de ma présence au sein de Canberra. Je remercie également très chaleureusement toutes les personnes avec qui j'ai travaillé (Service MarCom, commerciaux, service RH, etc.) qui ont été très avenant, accueillant et cordial et ont rendu ce stage très agréable.

Mes remerciements s'adressent également à Mr Charrel, mon directeur de mémoire, que je remercie pour son aide pour la création de ce mémoire.

Enfin j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches et amis, qui m'ont aidé et encouragé à la réalisation de ce mémoire.

Merci à toutes et tous !

Sommaire

Introduction.....	5
Première partie : Présenter l'entreprise Canberra	7
Seconde partie : Analyse du (des) système(s) et mise en place de la nouvelle base Produits ..	19
Troisième partie : Proposition d'amélioration de la gestion documentaire chez Canberra	38
Conclusion	46
Bibliographie.....	48
Annexes (Volume 2)	

Introduction générale

Une entreprise du XXIème siècle, pour qu'elle reste compétitive, doit être technologiquement à la pointe. L'innovation est un enjeu crucial pour sa survie, surtout dans un secteur aussi pointu et concurrentiel que le nucléaire.

Il existe de nombreux facteurs qui contribuent à la préservation de son avance technologique. Tout d'abord l'innovation technologique, en investissant dans la recherche et le développement. Mais également les outils facilitant la production et la commercialisation des produits. Et enfin la veille concurrentielle qui permet de situer ses produits en fonction de la concurrence.

Si l'information circule mal, entre les services ou même à l'intérieur d'un même service, cela peut devenir le petit grain de sable qui va enrayer la « machine ». Des dysfonctionnements vont apparaître et dans les cas les plus extrêmes faire perdre l'avantage par rapport à son concurrent. En particulier, une gestion documentaire efficace au sein d'une entreprise, via une base de données documentaire unifiée, fait partie du processus qui facilitera la communication et permettra ainsi d'éviter certains de ces dysfonctionnements.

Avoir une base de données documentaire offre de nombreux avantages. Elle peut être accessible partout, en tout temps, personnalisable à volonté : Créer des rubriques en fonction des besoins, classer des documents, y incorporer de nouveaux documents, des images, des vidéos, etc. Elle a la possibilité d'être multi supports : pc et tablettes. C'est donc un outil d'une très grande flexibilité avec une capacité de diffusion rapide et simple.

C'est dans le cadre d'un stage de cinq mois et demi au sein de l'entreprise Canberra dans le service communication, que nous allons nous attacher à étudier ces différents aspects. L'objet de ce stage est la création et le déploiement d'une nouvelle base de données documentaire à destination des commerciaux de l'entreprise. Dans la base il y aura les fiches produit, des images de produits ainsi que des vidéos, des appels d'offres, etc. Cet outil a l'objectif de centraliser la gestion documentaire, unifier les bases existantes et fiabiliser leur accès et ainsi éviter les pertes de temps dus aux incohérences et la dispersion d'informations.

Notre réflexion s'orientera donc autour de la mise en valeur des ressources documentaires, des réponses aux besoins et attentes complémentaires des utilisateurs et des

perspectives d'évolution de la gestion documentaire. Pour bâtir notre argumentaire, nous allons nous appuyer sur le questionnement suivant : « Comment valoriser et optimiser l'utilisation d'une base de données documentaire et faire adhérer ses utilisateurs ? Cela se fera à partir de la base de données documentaire « Produits » sous Lotus Note 6.5 à destination du service commercial».

Pour traiter cette problématique, nous commencerons par présenter l'entreprise Canberra et son contexte particulier. L'objectif étant d'avoir une vision globale de l'environnement de notre sujet de mémoire. Dans une deuxième partie une analyse de l'existant nous permettra de trouver les points de blocages et de comprendre les besoins aussi bien fonctionnels que techniques. Suivra une mise en place d'un nouveau système. Cette phase correspond donc aux étapes d'audit, de conception d'un outil correspondant aux besoins, nous aborderons ensuite les aspects liés à la création de la base et à sa livraison ainsi que la formation des équipes. Nous terminerons notre démarche dans une troisième partie par des propositions d'amélioration de la gestion documentaire chez Canberra, en fonction d'une échelle de temps allant du court au long terme.

1 : Présenter l'entreprise Canberra

Introduction de la partie :

Dans cette première partie nous présenterons en détail l'entreprise Canberra. La vente de l'entreprise par Areva à la société américaine Mirion a ouvert la voie à une période de nombreuses mutations (réorganisation de l'entreprise, redéfinition des missions de certaines équipes, changement de nom, de logo etc...) et a créé (créant) un contexte particulier.

Ces changements sont à l'origine de la grande variété de mes missions. Cet environnement de remaniement est également propice à la réalisation (proposition) de projets améliorant le traitement de l'information. C'est par soucis de clarté et afin de rendre l'organisation plus efficace qu'il m'a été demandé de créer une base documentaire unifiée.

Pour réaliser cette nouvelle base, nous allons utiliser l'outil Lotus Notes 6.5 et nous en verrons les avantages.

1.1 Organisation de Canberra et Contexte

1.1.1 Canberra Monde

Canberra est une entreprise Franco-Américaine présente sur les cinq continents (voir carte ci-dessous), son siège se trouve à Meriden dans le Connecticut aux Etats-Unis, elle y fut créée il y a plus de 50 ans.

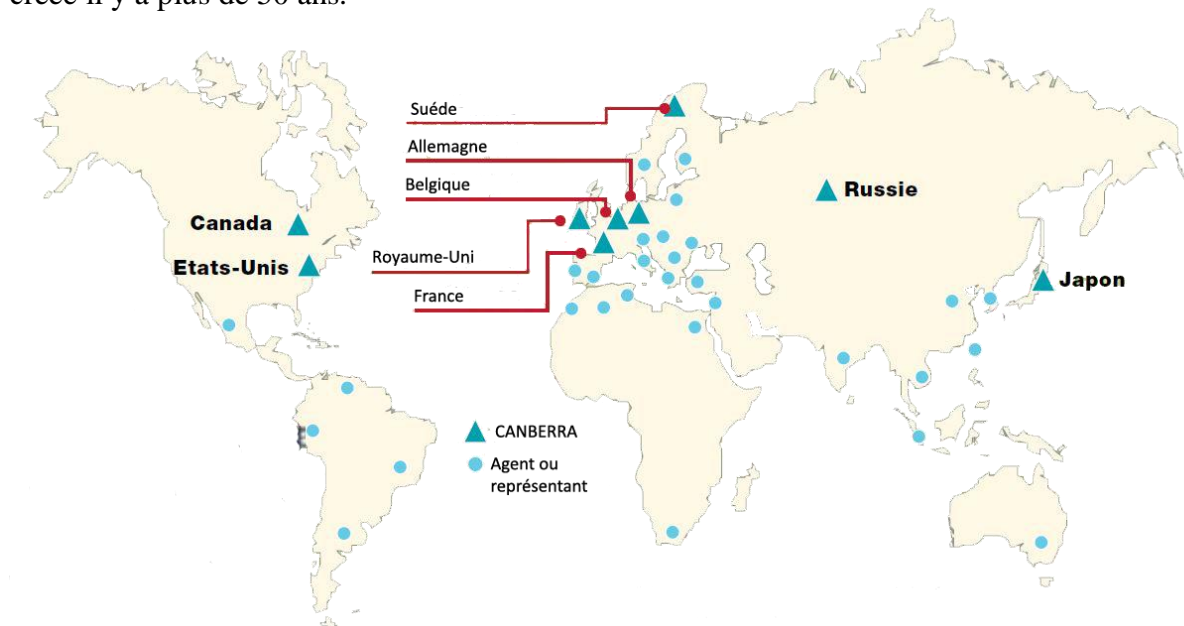


Figure 1 Carte de la présence de Canberra dans le monde

C'est une entreprise de type grande PME avec 1100 collaborateurs répartis dans le monde. Le cœur de métier est la mesure nucléaire. L'entreprise est spécialisée dans la radioprotection, spectrométrie, les services et expertises et les ensembles clés en main. En allant de la conception à la production de produits, de logiciels et ainsi que tout une gamme de services.

La radioprotection concerne la sécurité des personnes, protection contre les rayonnements ionisants). Les différents organismes de sûreté, par exemple en France l'IRSN (Institut de Radioprotection de Sûreté Nucléaire) imposent de nouvelles réglementations visant à protéger à la fois le personnel du secteur nucléaire et le public. C'est dans le respect de ces réglementations que Canberra propose des appareils fixes et mobiles.

La spectrométrie concerne la détection de rayonnements (alpha, bêta, gamma, X, neutron, etc.). Dans ce domaine Canberra est un leader mondial en détection et analyse

nucléaire. Pour cela elle conçoit et développe tous types de détecteurs de rayonnements. Elle élabore également des analyseurs multicanaux numériques, les modules électroniques ainsi que les logiciels associés.

Dans son domaine d'activité, Canberra est présent dans différents secteurs comme les centrales nucléaires, les laboratoires de recherche, les Hôpitaux (comme les centres d'oncologie), l'industrie de démantèlement, les installations du cycle du combustible nucléaire et enfin dans la sûreté, la sécurité et protection, y compris la sécurité civile et militaire. Canberra travail avec de nombreuses petites entreprises et de par son activité mondiale et son leadership dans le domaine a également comme client de grandes entreprises : EDF pour les centrales nucléaires, Areva pour le cycle du combustible, site de Sellafield (fialiale de British Nuclea Group) pour le démentelement, le CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) et MIT (Massachusetts Institut of Technologies) pour les laboratoires et enfin le département de défense des Etats-Unis d'Amérique pour le militaire et la non prolifération des armes nucléaires.

En 2001, elle fut rachetée par COGEMA qui deviendra Areva, un des leaders mondiaux dans le nucléaire, en tant que filiale. Faire partie du groupe Areva a été un avantage car il lui a facilité l'accès au marché français du nucléaire. Cela nous amène maintenant à développer la spécificité de Canberra France.

1.1.2 Canberra France, Montigny et Loches

Canberra France compte 250 collaborateurs répartis sur l'ensemble du territoire. Le siège France est basé à Montigny-le-Bretonneux près de Versailles dans le département des Yvelines, son le directeur est Mr Jean-Charles André. Il regroupe les activités Services, Commerciales, Marketing, Ressources Humaines, Financières, et Administratives, environ 75 collaborateurs y travaillent. C'est à cet endroit que j'ai effectué mon stage.

Le site de Loches, proche de Tours dans le département d'Indre-et-Loire, développe et fabrique une gamme complète d'appareils de radioprotection fixes et mobiles, de dosimétrie, de spectrométrie alpha, de comptage alpha/bêta, d'imagerie gamma ainsi qu'une ligne de détecteurs à gaz. Ces produits sont destinés au marché de l'industrie nucléaire, de la sécurité et du contrôle de déchets et matières nucléaires, en France. L'usine de Loches dispose également d'un irradiateur, agréé COFRAC, pour l'étalonnage des appareils de radioprotection.

L'établissement de Lingolsheim dans le Bas-Rhin, comprend vingt-huit salariés, est spécialisé dans la conception et la fabrication de détecteurs germanium et silicium-lithium destinés aux applications scientifiques (accélérateur de particules ou synchrotrons, mesures ultra bas bruit, missions spatiales, imagerie...) ou à des applications nécessitant un développement spécifique (efficacité de détection, conditions d'utilisation extrêmes, etc.).

L'établissement de Saint-Paul-Trois-Châteaux (SP3) possède comme à Montigny une équipe commerciale et une de service.

L'établissement de Beaumont-La Hague est spécialisé dans le service et se trouve situé à proximité des installations nucléaires majeures (l'usine de retraitement des déchets nucléaires de La Hague) pour avoir une meilleure réactivité et disponibilité des services et produits.

L'entreprise possède plusieurs équipes directement implantées sur sites, au CEA, dans des centrales nucléaires, etc.



Figure 2 Carte de la présence de Canberra en France

1.1.3 Contexte de la vente

Précédemment, il a été évoqué qu'en 2001 Canberra fut acquis par Areva. Il est important d'évoquer la situation du groupe afin de bien comprendre le contexte au sein duquel j'ai évolué. Le groupe Areva à la fin de l'année 2015 affiche plus de 2 milliard d'euros de perte¹. Il se trouve exsangue financièrement² et se voit donc obligé de faire des économies.

¹ Cf. : l'article du journal Le Monde du 26/02/2016, « Areva affiche une perte de 2 milliard d'euros en 2015 ».

² Cf. : l'article du journal Le Monde du 25/02/2016, « L'Etat appelle les banques au secours d'un Areva exsangue ».

Les solutions envisagées par le groupe passent par la réorganisation de certaines branches, le recentrage de son activité dans la construction de centrales nucléaires et le démantèlement. C'est dans le cadre de ces solutions que la direction d'Areva a décidé de vendre sa filiale Canberra. A mon arrivé au mois d'avril, les négociations entre le groupe Areva, Canberra et l'acheteur étaient quasi finalisées. La vente a eu lieu le 1^{er} juillet 2016. C'est à cette date que Canberra est sortie du groupe Areva pour entrer dans le giron de Mirion Technologies, dans le même secteur d'activité : la radioprotection.

Le fait que Mirion soit une entreprise comparable à Canberra, (même secteur d'activité, même présence dans le monde, nombres de collaborateurs similaires, chiffres d'affaires quasi équivalent) débouche sur une période de changement. Procurant par la même occasion de nombreuses attentes au sein des équipes.

1.1.4 Nouvelle organisation Mirion-Canberra

L'intégration complète de Canberra au sein de Mirion devrait être l'étape la plus importante. En effet elle doit conduire à une réorganisation totale des deux entreprises. Actuellement, des dirigeants des deux entités ont été commissionnés afin de mener l'intégration et d'aboutir à la création d'une seule et même organisation. Il faut savoir que les deux structures ont un fonctionnement très différent. Canberra a une organisation hiérarchique pyramidale dans laquelle chaque service réfère à son N+1 jusqu'au président Canberra monde. Chez Mirion, l'organisation est tout autre, elle est beaucoup plus horizontale formée par des divisions indépendantes les unes des autres.

La nouvelle organisation Mirion-Canberra sera présentée au cours du mois d'octobre 2016. Dans l'attente de cette date certaines actions d'unification ont eu lieu, touchant essentiellement la communication interne et externe des deux entités. Il s'agit de la création d'un nouveau logo, de la diffusion d'une nouvelle charte graphique qui comprend les différentes couleurs à utiliser, la police d'écriture, les entêtes de courriers officiels, les signatures d'email et enfin la présentation et le graphismes des fiches produits à présenter aux clients. Le service communication Canberra Monde et France ont donc pris en charge ses différents aspects afin qu'ils soient réalisés dans les meilleurs délais.

1.1.5 Descriptif du service Communication de Canberra

Le service communication de Canberra³, relève d'une certaine complexité d'organisation, mais a une simplicité hiérarchique. En effet la communication se trouve au sein du service Stratégie Marketing dont le chef est Mr Bud Sielaf. Ce service possède quatre composantes ; Stratégie achat/approvisionnement, Service et Opération, Veille stratégique et Communication. Cette dernière est également celle dans laquelle j'ai effectué mon stage. Les équipes en charge de la veille stratégique sont en lien direct avec les équipes communication.

Dans ce service il y a neuf personnes : Aux Etats-Unis la chef du service niveau monde Mme Kulkarni ainsi que le webmaster, le graphiste, ... A Montigny nous trouvons, ma tutrice Mme Pujon-Saulnier chef de la communication Europe, Melle Guinebert travaillant à la fois pour le service marketing et communication et moi-même, stagiaire documentaliste communication. Il est important de préciser que le service communication collabore étroitement avec tous les autres services qui ont besoin d'actions précises. Nous le détaillerons plus tard.

1.2 Présentation de mes missions

1.2.1 Pourquoi des actions ponctuelles ?

En dehors des actions journalières que mène la Com, comme les flashes communication (annonçant une embauche, une personne qui quitte l'entreprise, des nouveautés, etc.). Il existe des tâches ponctuelles. Une de celle que l'on m'a confié, a été confiée de créer un nouveau logo au format spécial pour le service financier. Ces actions ponctuelles répondent le plus souvent à des besoins non définis au départ et qui doivent être gérés assez rapidement.

1.2.2 Mes Actions ponctuelles

Annonce de la Vente de Canberra,

- Pour « fêter » le rachat de Canberra par Mirion un barbecue a été organisé par Canberra Montigny avec une prise de photo aux couleurs des deux entreprises. J'ai eu la charge de réaliser une banderole de 1m50 de long sur 50cm de large du nouveau logo, avant qu'il ne soit officialisé.

³ Cf. : Annexe 1 Organigramme du service Communication

Annuaire de Loches,

- L'usine de Loches, dans un but de rapprocher les équipes et d'aider les uns et les autres à mieux se connaître a voulu créer un annuaire avec un trombinoscope, numéro de téléphone, et fonction de chacun (environ 80 personnes) ainsi que le plan de l'entreprise. J'ai eu la charge de continuer, finaliser et diffuser cet annuaire.

Détourage photos,

- De nombreuses photos sont nécessaires pour les flashes de communication interne. Je suis aussi intervenu parfois pour faire des détourages et retouches photos pour réaliser des présentations.

Journée Famille,

- La journée famille du 10 septembre à l'usine de Loches fut ma mission annexe la plus prenante et la plus importante en terme d'investissement et de temps. Cette journée a consisté à ouvrir l'usine à tous les employés des sites de Loches et Montigny, à leurs familles ainsi qu'aux anciens employés. Elle s'est déroulée de 9h30 à 12h30 avec un petit déjeuner et un buffet à organiser. Mes tâches ont consisté à réaliser le logo de la journée famille sur une banderole de 1m50 sur 50cm. Une frise historique de l'usine de 3m sur 50cm de large. D'accueillir les personnes, de baliser le circuit de visite et de servir au repas.

World Nuclear Exhibition (WNE),

- Pour la première fois Canberra a été présent au « World Nuclear Exhibition » comme exposant indépendant du 28 au 30 juin. Ce salon regroupe tous les acteurs mondiaux du nucléaire et a lieu tous les deux ans au Bourget. J'ai aidé ma responsable à préparer l'événement en créant les étiquettes produits et en aidant les commerciaux à démonter et ramener tous le matériel sur le site de Montigny.

1.2.3 Tâches principales

En dehors des tâches ponctuelles, mes missions principales durant toute la durée du stage de gérer et d'améliorer la base documentaire « Communication » sous Lotus Notes 6.5.

et de créer une nouvelle base documentaire produit. J'ai dû me familiariser avec Lotus Notes, comprendre comment l'utiliser et découvrir ses différentes fonctionnalités. Nous les détaillerons plus tard. Cela m'a permis d'appréhender et de maîtriser cet outil afin de pouvoir l'utiliser correctement dans la création de la base produit.

1.2.3.1 Gestion de la base documentaire Communication

Dans cette période de changement, il y a beaucoup d'attente au niveau des supports de communication, d'où l'importance de la mise à jour de la base pendant l'été 2016. Ainsi, mon action fut de réorganiser la base afin de l'adapter aux besoins de la communication, de supprimer les documents obsolètes et de la remettre à jour, pour qu'elle soit claire et que l'information soit accessible pour tout le personnel de Canberra France. A l'intérieur de celle-ci, il y a de nombreux documents concernant les différentes équipes, par exemple la charte graphique, logo. Dès qu'un nouveau flash était émis, je devais également mettre à jour la base documentaire.

1.2.3.2 Mise à jour de la documentation produit

Une de mes missions principale et importante durant le stage fut de mettre à jour la documentation produit. Ces documents, tous créés aux USA, sont appelés également « fiches produit », elles sont destinées au service commercial. Les commerciaux les donnent à leurs clients. Elles contiennent la description technique du produit, ses avantages et ses spécificités. Les fiches produits se trouvent dans différentes bases documentaires et en ligne sur le site web de l'entreprise.

Mettre à jour la documentation nécessitait quatre opérations principales. La première fut de réaliser la comparaison des différentes versions françaises existantes, afin de savoir qu'elle version était la plus complète ou bien la mieux traduite. La seconde était de faire une mise à jour de la documentation française à partir de la nouvelle fiche anglaise. Pour ce faire j'ai réalisé seul et facilement une « petite » traduction. La troisième était, soit pour un nouveau produit, soit pour un produit n'ayant pas de fiche en français de faire traduire la documentation par une agence externe. La quatrième consistait à mettre les modifications et (ou) les traductions dans un fichier Indesign (de la suite Adobe) pour le maquettage de la fiche produit. Une fois cette étape réalisée, les commerciaux devaient relire le document pour corriger d'éventuelles erreurs. Pour réaliser l'ensemble de ces opérations, j'ai dû de me familiariser avec le vocabulaire

technique (radioprotection, spectrométrie, détecteur germanium, etc.), et m'a beaucoup aidé dans ma mission principale décrite dans la sous partie suivante.

1.2.3.3 Création et gestion de la base documentaire produit

Il coexistait, au sein de Canberra, plusieurs bases, à la fois sous Sharepoint, sous Lotus Notes 6.5 et dans des fichiers Windows. J'ai été engagé comme stagiaire afin de créer une base « Produits » unique et accessible à tous et qui tienne compte des besoins des utilisateurs à partir des données des anciennes bases. De la tenir à jour et de fournir la documentation produit nécessaire.

Le projet est dirigé par ma tutrice et par le directeur commercial France. Mes tâches consistent à auditer les utilisateurs et ensuite de créer cette nouvelle base. L'audit consiste questionner les utilisateurs sur leurs habitudes d'utilisation du système documentaire, connaître les types de documents qu'ils utilisent, etc... C'est un travail en lien étroit avec les commerciaux qui m'ont beaucoup aidé à récupérer les bonnes données, car la documentation technique est parfois complexe.

La réalisation de cette mission fera apparaître quelques nouvelles problématiques sous-jacentes créant ainsi une nouvelle mission que nous exposerons à la suite sous forme de projet. Nous utilisons le nom « projet », car il a fallu réfléchir et mettre en place toutes les étapes nécessaires à sa réalisation, en partant de la conception jusqu'à la livraison.

1.2.4 Projet

Pour la mise à jour de la base documentaire, j'ai dû concevoir un système facilitant la gestion documentaire de la nouvelle base « Produits ». Celui-ci permet de suivre le document tout au long de son existence. Par exemple, si le document doit être traduit, on saura qui le fait. On connaîtra l'état de l'avancement du travail, et on suivra son indexation dans Lotus car chez Canberra un document fini et utilisable, doit obligatoirement être indexé dans Lotus. C'est dans ce même logiciel que le document obsolète, sera archivé. Il est donc très important de présenter l'outil Lotus qui est le point central de la gestion documentaire de Canberra.

Il est aussi très vite apparu la nécessité d'engager une réflexion sur la manière de gérer la base documentaire pour le futur, lorsque mon stage aura pris fin. Cette mission m'a donc

permis de faire différentes propositions à ma tutrice afin de pouvoir l'orienter dans les différentes possibilités de gestion documentaire qu'elle aura à choisir.

1.3 Présentation de Lotus, outil et objet principal dans mes missions

1.3.1 Comment fonctionne-t-il ?

L'outil utilisé pour créer et organiser la gestion des bases de données Communication et Produits est le logiciel Lotus Note 6.5 réalisé par la société IBM. Aujourd'hui il se nomme IBM Notes. Brièvement, ce logiciel est à destination des entreprises. Il permet le travail collaboratif, peut servir de boîte email, peut gérer des projets et surtout il permet de stocker, archiver et échanger des informations entre différentes personnes. C'est avec ces dernières fonctionnalités que Lotus est utilisé chez Canberra. Au sein de l'entreprise, il fonctionne via le réseau internet local de l'entreprise sur des PC, ou bien à destination des commerciaux via une tablette quand ils sont en déplacement. Quand on crée une base de données documentaire avec Lotus, il est tout à fait possible de créer une hiérarchie de l'information adapté à ses besoins. Par ailleurs, on accède à Lotus via un mot de passe personnel et un réseau dédié. Le site de Montigny possède son propre réseau. Une personne se trouvant à Loches et voulant utiliser une base documentaire créée à Montigny, doit se connecter au réseau de Loches pour accéder à Lotus et doit demander les droits puis installer la base documentaire qu'elle veut utiliser. De plus cette base se synchronise à chaque modification de document. Sinon, la gestion courante de Lotus s'effectue via son interface accessible à toutes les personnes ayant accès à Lotus. Une seule personne, au sein de l'entreprise Canberra, a la possibilité technique de créer ou de supprimer une base de données Lotus, il s'agit du responsable Système d'information.

1.3.2 Prise en main de l'outil

La première étape, a été de découvrir les différentes fonctionnalités comme ; ouvrir un document ; lire un document ; télécharger un document ; ouvrir et installer une base de données documentaire, en l'occurrence la base « Communication » et la base « Produits » ; etc.

La seconde, a été de comprendre ce qu'il était possible de faire avec une base lotus pour cela j'ai rencontré le responsable Système d'Information également responsable de la programmation du logiciel Lotus, Mr Guillaume. Plusieurs entretiens furent nécessaires pour m'expliquer les possibilités de la base lotus, comme par exemple le glissé déposé, la possibilité

d'utiliser des mots clés pour créer des catégories hiérarchiques, etc... point qui m'ont été très utiles par la suite. Mr Guillaume m'a accompagné et conseillé durant la création de la nouvelle base « Produits ».

Conclusion de la partie :

Nous venons de voir l'organisation de Canberra, la présentation de mes missions ainsi que l'outil Lotus Notes 6.5.

Nous avons maintenant toutes les clefs en mains pour nous atteler à la grande partie qui va suivre consistant à analyser les systèmes existants et de mettre en place la nouvelle base Produits

2 : Analyse du (des) système(s) et mise en place de
la nouvelle base Produits

Introduction :

Suite à la présentation de l'entreprise Canberra et de mes missions, nous allons réaliser, dans cette seconde partie, une analyse des différents systèmes en place et mettre en œuvre la nouvelle base documentaire « Produits » sous Lotus Notes 6.5. Quatre parties seront abordées.

La première concerne l'analyse de l'existant au sein de Canberra. On y décrira les différents systèmes. Ce qui mettra en lumière les limites existantes. Puis nous réfléchirons aux actions pour en améliorer l'utilisation. Nous développerons également les attentes complémentaires qui ont été exprimées.

La seconde partie est consacrée à la conception de la nouvelle base de données documentaire pour les commerciaux. Cette réalisation a été menée en étroite coopération avec les commerciaux. Elle définit les spécifications de la nouvelle base.

La troisième partie traitera de la réalisation de la nouvelle base « New Produits Canberra » proprement dite depuis sa création dans Lotus Notes jusqu'à son chargement à partir de documents unifiés.

La quatrième et dernière partie, concerne la mise en service de la base avec la livraison de l'outil final et les éléments permettant l'acceptation de la base par les utilisateurs finaux comprenant la formation des commerciaux à l'utilisation de la nouvelle base de données documentaire, les manuels d'utilisation et les actions de communications.

2.1 Analyse de l'existant

2.1.1 Description

Nous commencerons par la description des différents systèmes existant au sein de l'entreprise Canberra. Par système, je veux dire une base de données documentaire ou bien un lieu de stockage de documents numériques sur un ordinateur. Le cas présenté ici sera consacré uniquement aux bases documentaires commerciales, objet du mémoire.

Pour préciser notre travail, il est nécessaire de décrire le service commercial du site de Montigny et de connaître les habitudes des utilisateurs de ces bases que sont les commerciaux. L'équipe est composée de douze personnes. Il y a trois assistantes commerciales et neuf commerciaux. La zone de travail de quatre d'entre eux n'est pas en territoire français et ne les concerne pas. Il y a donc cinq commerciaux (dont Mr Blotin directeur commercial France). C'est avec cette équipe que j'ai travaillé.

Pour que l'analyse soit complète, il est utile d'expliquer en quoi consiste le métier de commercial au sein de Canberra. Nous utiliserons la définition de Wikipédia qui correspond bien à la réalité. « Un commercial est une personne dont le métier est lié à la vente. Avec un portefeuille de clients ou de clients potentiels, sur une zone géographique définie, il développe les ventes en respectant la politique commerciale définie par l'entreprise »⁴.

Nous allons maintenant décrire les outils que les commerciaux utilisent dans leur travail, il en existe un certain nombre. Pour simplifier nous les avons classés en trois groupes.

2.1.1.1 Les outils pour le déplacement.

Ce groupe comprend tous les outils qu'un commercial utilise lors de ses nombreux déplacements professionnels. Il y a en premier son véhicule, le smartphone, l'ordinateur portable et les tablettes.

⁴ Cf. : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Commercial_\(m%C3%A9tier\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Commercial_(m%C3%A9tier))

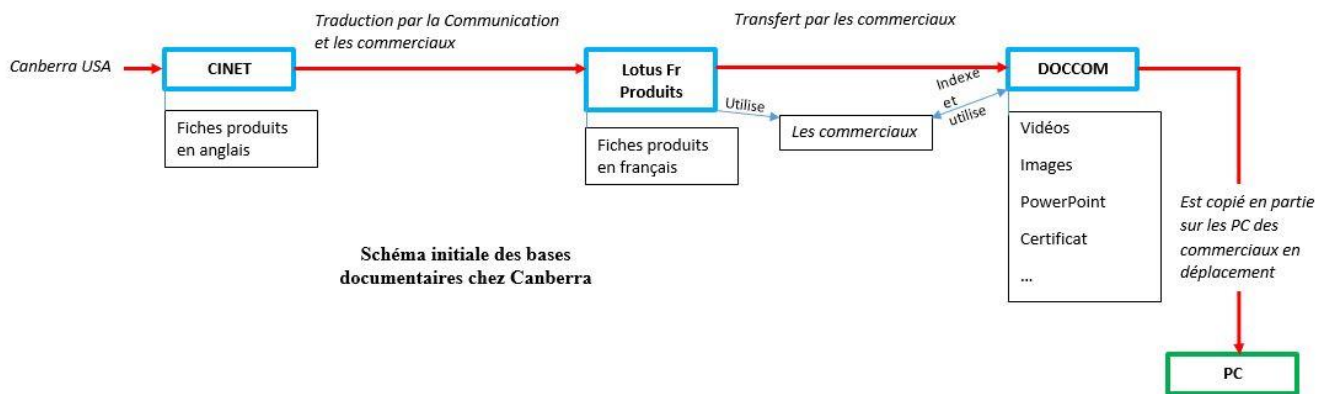
2.1.1.2 Les documents.

Document	Son utilisation
Fiche produit	C'est le résumé technique d'un produit. Elle est utilisée comme document que l'on remet à un client qui a besoin d'information. C'est aussi cette fiche qui accompagne les appels d'offres.
Présentations PowerPoint	Elles sont présentées aux clients, afin de leur expliquer le produit plus en détail qu'avec la fiche produit.
Vidéo	Est utilisée faire des démonstrations du produit en fonctionnement.
Photos	Elles sont utilisées en complément de la fiche produit. Ce sont souvent des images de différentes pièces du produit.
Note d'application	Concerne en particulier les logiciels et donne des indications supplémentaires sur d'éventuelles options d'un produit.
Certificat	Concerne l'obtention d'un certificat (norme ISO, etc.) d'un produit. Est donné à un client afin de montrer que celui-ci possède bien les certificats nécessaires. C'est une "preuve" de la qualité du produit.

Les commerciaux en utilisent beaucoup. Le plus souvent ils sont en version numérique sous différents formats : Word, PowerPoint, Pdf, etc. Le document le plus important, reste cependant la fiche produit⁵. Il a pour objectif de présenter un produit et de décrire toutes ses caractéristiques techniques, ses avantages, sa technologie, ses différentes applications et ses performances, le type d'ordinateur nécessaires etc... (Pour plus de détails voir l'annexe 2 qui présente une fiche produit). Par ailleurs il est important de préciser que la plupart de ces fiches sont créées en anglais, traduites en français et « re-designées » à Montigny par l'équipe communication.

⁵ Cf. : Annexe 2 : Exemple fiche produit de l'iPIX

2.1.1.3 Les bases de données documentaires.



Le service commercial en utilise plusieurs, une sous SharePoint de Microsoft, une appelée « DOCCOM » qui fonctionne avec les dossiers Windows, une base sous Lotus Notes 6.5 appelée « Canberra Fr Produits » et enfin des bases de données personnelles que chaque commercial crée pour son propre usage.

SharePoint 2010 est un logiciel professionnel qui possède de nombreuses possibilités. Il se présente sous forme de portail. Il permet par exemple de faire de la gestion documentaire en créant un système qui classe la documentation. Un des points forts de SharePoint est de faire de la gestion de contenu, de partager du contenu et de faire du travail collaboratif. Au sein de Canberra l'outil est utilisé comme un lieu de stockage de documents au sein d'une base de données qui s'appelle CINET.



Figure 3 Page d'accueil CINET sur SharePoint

Son contenu est exclusivement en anglais, car la base est alimentée par les équipes américaines de l'entreprise, les mêmes qui créent la documentation produit. La base est employée majoritairement pour de l'échange de documents entre les Etats-Unis et la France.

L'autre base se nomme DOCCOM, elle se situe sur le réseau local de Canberra France. Cette base n'est utilisée que par les commerciaux français. Elle n'est d'ailleurs utilisable que via le réseau local. Cette base contient, des fiches produits, des vidéos, des photos, des présentations. Les équipes, pour l'utiliser en déplacement, sont dans l'obligation de la copier sur leurs ordinateurs ou support de stockage. La base ne pèse qu'une dizaine de gigaoctet. Il s'agit tout simplement de dossiers Windows hiérarchisés entre eux. Elle essaye de reprendre dans sa majorité l'organisation de la base Cinet. Elle a été créée par les commerciaux et ils s'occupent eux-mêmes de sa gestion documentaire. Le contenu est à la fois en français et en anglais, car certains documents ne sont pas encore traduits. Pour accéder à la base, il n'y a pas de mot de passe, mais son accès est possible une fois que l'on a l'autorisation donnée par le directeur commercial et mis en place concrètement par Mr Guillaume. Quand on possède les droits d'accès à DOCCOM, il est tout à fait possible de faire des modifications et suppressions dans la base.

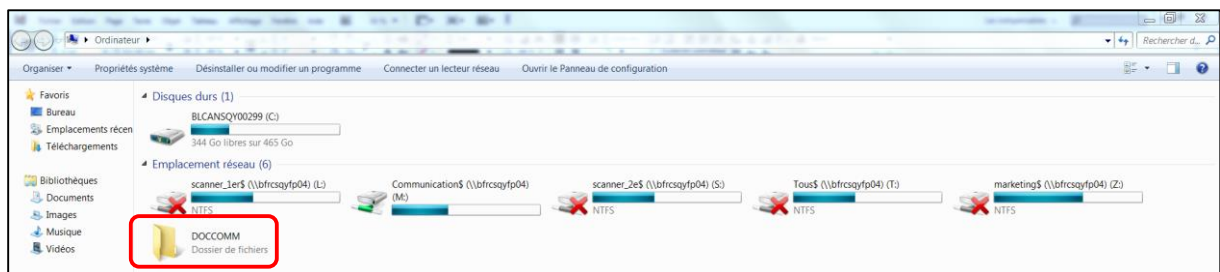


Figure 4 Accès à la base DOCCOM

En ce qui concerne la base DOCCOM, la figure 4 ci-dessus montre comment accéder à la base (encadré rouge) depuis un ordinateur. La figure 5, ci-dessous, permet de mieux se représenter l'expression « dossier Windows » que nous avons utilisé précédemment, et de voir à quoi ressemble la hiérarchie documentaire. Pour DOCCOM, hormis l'ordre alphabétique, l'organisation n'est pas évidente à saisir. Ce sont les commerciaux eux-mêmes qui y ont mis les documents. Eux, ont une certaine facilité pour les retrouver (Images, fiches produits, etc.), mais pour une personne « lambda » cela s'avère assez compliqué.

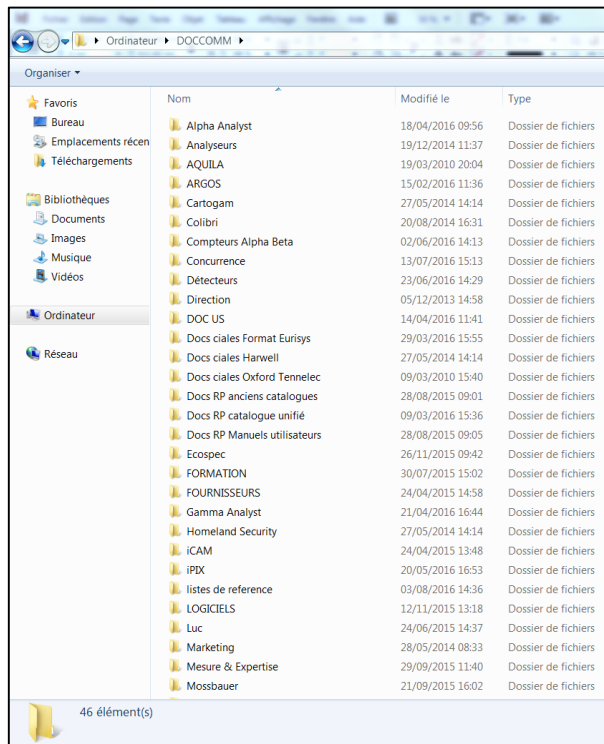


Figure 5 Visualisation de l'organisation de DOCCOM

La dernière base que nous présentons dans ce mémoire est la plus importante de toutes car c'est la plus utilisée. C'est la base « Canberra Fr Produits ». Elle fonctionne avec Lotus Notes 6.5 d'IBM. Dans la première partie du mémoire nous avons déjà décrit le logiciel Lotus. Pour l'utiliser il faut l'installer dans Lotus Notes. Il n'y a pas de limite d'installation de cette

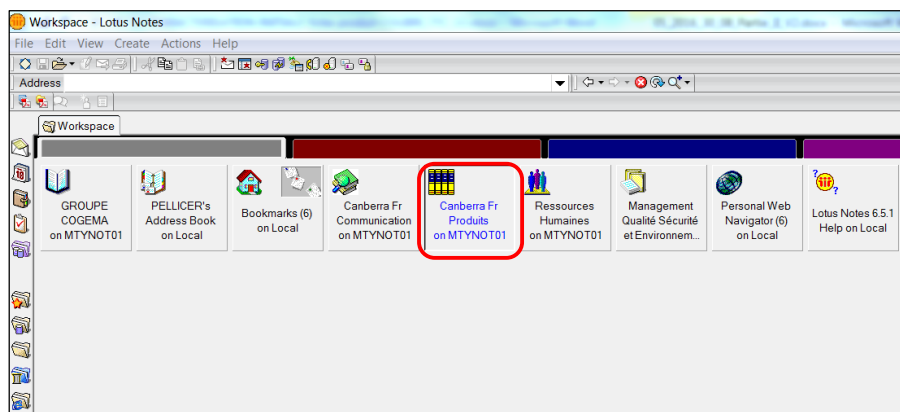


Figure 6 Interface Lotus pour accéder à la base Produits (encadré rouge)

base, tout le monde chez Canberra peut l'installer sans difficulté, à condition d'avoir Lotus sur sa machine. Une fois que l'on est dans la base, il existe un moteur de recherche (voir encadré rouge figure 7) permettant de faire des recherches plus rapidement.

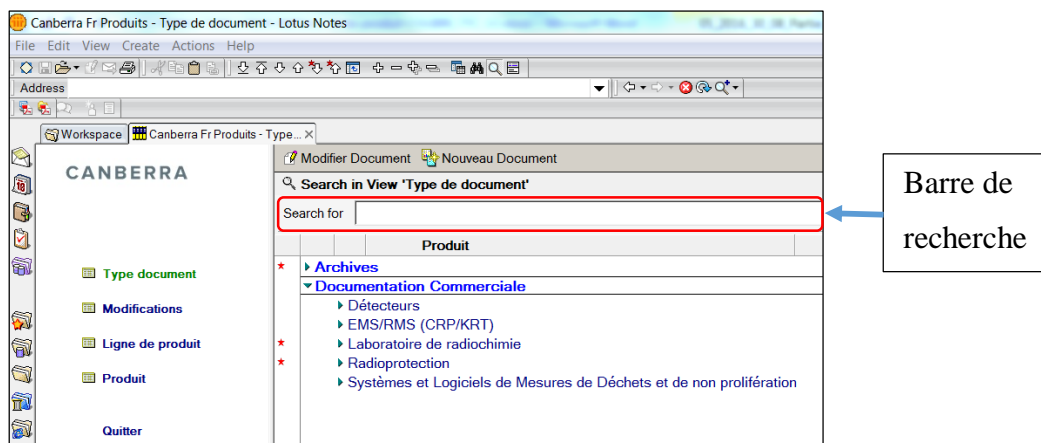


Figure 7 La base "Canberra Fr Produits"

Dans la base Canberra Fr Produits, seules les fiches produits sont disponibles. Son organisation est beaucoup plus centrée sur la spécificité des produits, comme par exemple des classifications en fonction du produit, les détecteurs, la radioprotection ou les logiciels. Quand un commercial a besoin d'une fiche il la télécharge de Lotus et la conserve sur son ordinateur ou bien sur un stockage numérique externe. Bien que l'outil soit beaucoup utilisé, toutes les fiches produit qui sont dans la base ne sont pas à jour.

Les commerciaux utilisent cette base pour répondre à des appels d'offres. Ils le font en récupérant les fiches directement dans Canberra Fr Produits pour les joindre à l'email qu'ils envoient à l'entreprise lançant l'appel d'offre.

Nous ne continuerons pas la description de la base sous Lotus, puisque nous l'avons fait dans la sous-partie 1.3 Présentation de l'outil Lotus.

Grâce à la description des différents systèmes, nous pouvons maintenant nous projeter vers la sous partie suivante traitant des limites que posent les bases existantes.

2.1.2 Les problèmes rencontrés avec la gestion documentaire initiale

Avec l'étude des différentes bases documentaires dont disposent les commerciaux, certaines limites apparaissent rapidement.

- Il y a la redondance de l'information présente avec la multiplicité des bases (celles vues dans le point précédent). Cela a pour conséquences des fiches qui ne sont pas au même niveau dans l'ensemble des bases
- Le fait que les bases ne soient pas accessibles depuis tous les types de terminaux oblige les commerciaux à créer leurs propres bases de données documentaires

personnelles « non officielles ». Cela les contraint à une mise à jour constante en plus des « bases officielles » ce qui, au risque de désynchronisation des bases, ajoute un travail supplémentaire

- Cette multitude de bases complique grandement la circulation des documents. Par exemple, une nouvelle fiche produit devra être intégrée dans les trois bases principales, puis dans les bases personnelles des commerciaux, ce qui demande un temps considérable.
- La non centralisation de l'information fait qu'il suffit qu'un commercial soit absent ou qu'une personne ne soit pas au courant de la nouvelle fiche pour qu'une base ne soit pas mise à jour. Le risque est d'utiliser une version de document qui n'est plus valable.

Le tableau ci-dessous décrit le cycle de vie des documents au sein des bases au moment de l'analyse.

Cycle de vie des fiches produits dans l'entreprise Canberra

Etapes	Cycle de vie	Qui le fait	Pourquoi cette étape
1	Création de la fiche produit	Les personnes ayant conçu le produit (généralement aux USA, parfois en France)	La fiche produit est nécessaire, car elle sert de base aux réponses aux appels d'offres. Elle permet également de répondre aux questionnements de clients.
2	Traduction du document (si nécessaire)	Le service Communication et agence de traduction	Le service commercial en a besoin, car sur le marché français il y a une volonté d'avoir la documentation en français (c'est par exemple une demande d'EDF).
3	Relecture de la traduction	Les commerciaux	Nécessaire pour vérifier que la traduction corresponde bien aux termes techniques utilisés en anglais.
4	Mise en page avec le logiciel Adobe InDesign	Le service Communication	Après une traduction il est important de refaire la mise en page des fiches produits, car le texte en français est souvent plus long.
5	Création d'un espace dans la base (si nécessaire)	Le service Communication avec les commerciaux	Pour conserver les documents et les mettre à disposition des commerciaux facilement.
6	Mise à jour du document	Le service Communication	Certains produits subissent des évolutions, il faut mettre à jour leur fiche produit.

7	Ajout de documents annexes	Les commerciaux	La fiche produit est l'élément principal de la communication des commerciaux. Elle peut s'agrémenter de présentations PowerPoint fait pour des clients, de vidéos de démonstration du produit et des photos détaillées.
8	Obsolescence d'un document	Les commerciaux	Un document devient obsolète quand il concerne un produit qui n'est plus en vente. Ils doivent l'indiquer au service Communication qui intervient dans la dernière étape du cycle.
9	Suppression d'un document	Le service Communication	Une fois qu'un document est jugé obsolète, il est tout simplement supprimé de la base. Le service Communication le supprime car il s'occupe de la gestion de la base.

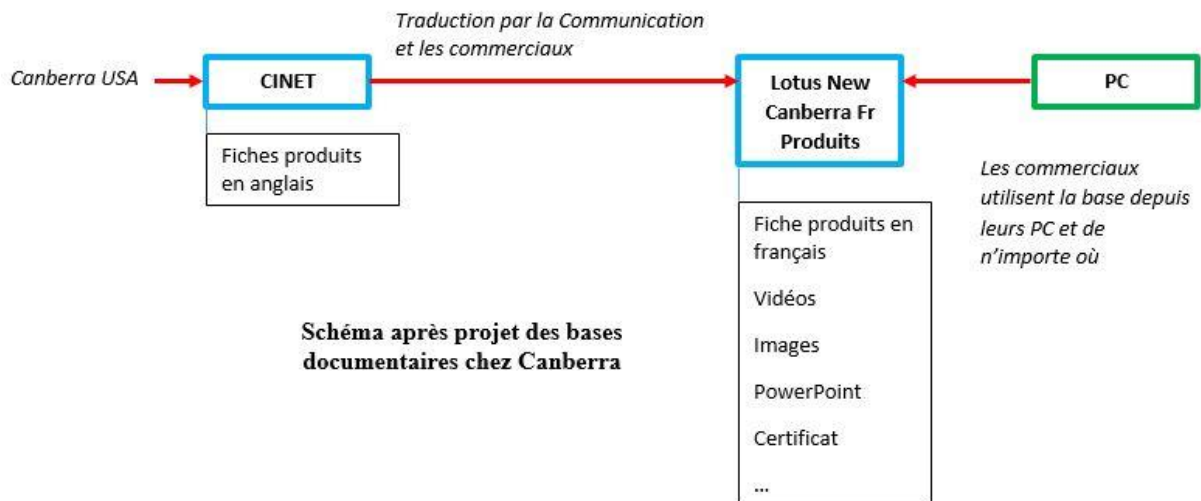
Ce cycle de vie du document entre les différentes bases fonctionne mal, en particulier entre celle de DOCCOM et Cinet. La synchronisation se fait à l'initiative d'une personne qui ayant besoin d'un document fera elle-même le transfert d'une base à l'autre. Il en va de même pour la synchronisation des informations entre les autres bases bien qu'elles soient plus facilement mises à jour.

Cet ensemble de limites et de difficultés nous amène à trouver des éléments adéquats améliorant la gestion documentaire au sein de l'équipe commerciale.

2.2 Objectif de la nouvelle base produit

L'objectif de notre stage sera principalement de simplifier le parcours des documents en remplaçant les multiples bases au sein de l'équipe commerciale (DOCCOM, Produits, Bases personnelles) en une seule base comprenant l'ensemble des documents. Cela permettra:

- D'éliminer les problèmes d'incohérence entre les bases.
- De simplifier la mise à jour des bases.
- De raccourcir le temps de gestion des bases.
- D'être accessible sur tous les types de supports (pc, tablettes, etc.).



2.2.1 Les éléments pour améliorer l'utilisation

Nous pouvons maintenant proposer des améliorations importantes pour mettre à disposition des commerciaux les fonctionnalités répondant à leurs besoins. Ces éléments se classent en deux catégories

2.2.1.1 Les améliorations indispensables dans l'immédiat

Tout d'abord rassembler toutes les données utiles et l'ensemble des documents en un endroit unique, en adaptant le contenu des dossiers produits à l'usage des commerciaux et des assistantes commerciales.

Cette base doit permettre d'associer les produits en fonction de leurs types, la Radioprotection et la Spectrométrie, et de les regrouper par catégorie et sous-catégorie, par exemple les logiciels entre eux, les détecteurs à germanium ou bien l'imagerie.

Faire en sorte que les documents présents dans un dossier soient toujours les plus récents.

La base doit être exhaustive, hiérarchisée et posséder les informations les plus récentes pour tous les produits.

Utilisable en tous temps, partout et sur tous les supports que les commerciaux utilisent.

Facilement compréhensible pour les commerciaux et le service communication.

La recherche documentaire doit être simple : si l'on recherche une présentation de l'iPIX, il suffit d'utiliser le moteur de recherche interne à la base et l'on retrouve toutes les présentations dans la fiche produit.

Un dossier produit au sein de la base devra comprendre de l'espace pour la fiche produits, les images, les vidéos, les manuels utilisateurs, les présentations PowerPoint, et également les fiches produits concurrentes et produits Mirion.

Une rubrique appel d'offre sera également nécessaire afin d'avoir un outil pouvant regrouper tous les documents nécessaires à un appel d'offre.

2.2.1.2 Les améliorations à faire à court terme

Améliorer le suivi documentaire, c'est-à-dire savoir où se trouve le document dans le workflow documentaire, quand, avec qui et quelle action est effectuée dessus.

Il faut enfin bien définir le rôle de chacun. C'est-à-dire affecter un commercial par type de produit.

2.2.2 Les attentes complémentaires

Pour que l'outil soit complet et réponde correctement aux attentes de ces différents usagers, nous avons réalisé un questionnaire (confère l'annexe 3) auprès des commerciaux et des assistantes commerciales afin de recueillir leurs propositions sur la nouvelle base. Pour cela, j'ai eu recours à un questionnaire en ligne avec le site internet Typeform et à des entretiens individuels avec certains commerciaux et les assistantes commerciales.

Des réponses du questionnaire, j'ai extrait des propositions qui, pour les plus importantes, ont déjà été intégrées dans la sous partie précédente. Celles présentées ici relèvent plus de détails que de généralités, mais elles n'en sont pas moins importantes.

- Avoir un indicateur de la date de mise à jour d'une fiche produit.
- Insérer dans des dossiers produits des fichiers Word modifiables, comme des modèles à suivre, par exemple pour les appels d'offres.
- Avoir accès à un historique des fiches produits consultées.
- Trouver les fiches produit des concurrents avec leurs listes de prix.

Cette liste d'attentes complémentaires permet ainsi de compléter les améliorations de la base et d'envisager la conception de cette nouvelle base produit.

2.3 Conception de la base « New Produits Fr Canberra »

2.3.1 Spécification de la nouvelle base

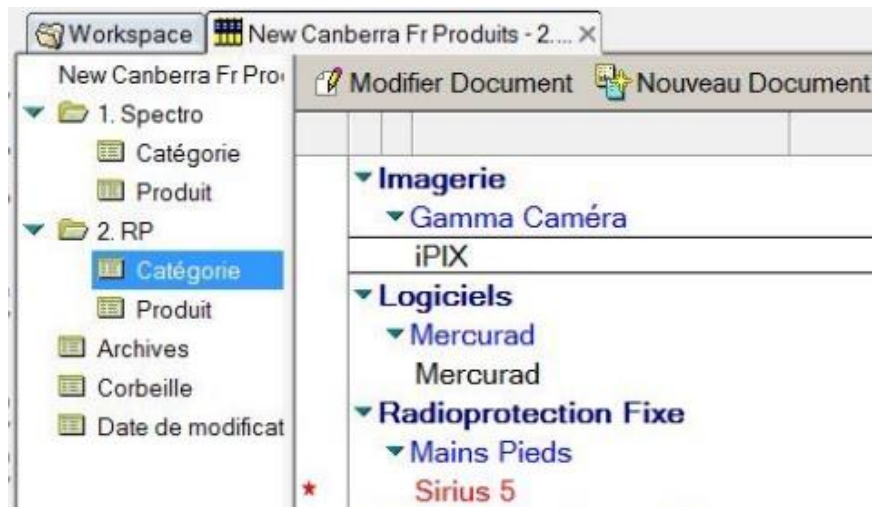
Par spécification nous voulons définir les caractéristiques essentielles que doit avoir un outil, en l'occurrence la nouvelle base « New Produits Canberra ». Elle sera une base Notes qui est l'outil préconisé par Canberra France et accessible sur l'ensemble des terminaux des commerciaux

La base proposée s'appuie sur la structure suivante :

Description de la base

Catégorie	Sous-catégorie	Nom Produit	Types	Documents associés
			Radioprotection Spectrométrie	pdf Images Manuel Technique Manuel Utilisateur Fiche produit ppt produit concurrent

Afin de faciliter l'accès à la base, la vue permet de trouver les documents par type, par catégorie ou par produit. (cf image ci-dessous)



2.3.2 Traitement des points complémentaires

- L'indicateur de la date de mise à jour d'une fiche produit s'appuie sur la date de modification fournie par Notes
- Chaque fiche produit au format PDF est accompagnée d'un fichier Word modifiable.
- Un historique des fiches produits consultées s'appuyant sur les fonctionnalités standard de Notes est fourni.
- Un espace réservé à l'ajout des fiches produit des concurrents avec leurs listes de prix a été créé.

2.3.3 Le contenu de la base

Cette base regroupe l'ensemble des documents (du paragraphe 2.1.1.2) nécessaires aux commerciaux et aux assistantes commerciales

2.4 La réalisation

Cette étape est le passage de la conception à la réalisation de la nouvelle base qui s'appelle « New Produits Fr Canberra », par choix du directeur commercial.

2.4.1 Les difficultés rencontrées lors de la réalisation

2.4.1.1 Unifier les documents des bases

L'unification des documents est un processus long et minutieux. Il faut organiser correctement la récupération des données. Prenons le cas de l'iPIX (caméra repérant les fuites radioactives grâce à des filtres), si on l'intègre dans la base « New Produits Canberra », on doit récupérer la fiche produit se trouvant dans l'ancienne base produit sous Lotus, pour sa version anglaise dans Cinet. Pour rajouter des images, des vidéos, et des présentations PowerPoint, on les trouvera dans la base DOCCOM. Il faut ensuite les classer. Tout d'abord par catégorie : « Radioprotection ». Ensuite en une sous-catégorie « imagerie » puis dans une sous autre catégorie « Gamma Caméra ». Une fois cette étape de catégorisation faite, nous devons créer un dossier iPIX dans lequel nous intégrerons toute la documentation qui concerne l'iPIX. C'est en respectant ce processus, fastidieux, que l'on obtiendra une documentation unifiée.

2.4.1.2 La disponibilité des intervenants

La circulation de l'information est rendue parfois difficile car de nombreuses tâches sont en cours au même moment sur le document. La traduction nécessite, une relecture et de la mise en page avant de la communiquer officiellement aux commerciaux. S'il y a un doute sur la traduction d'un terme, ou bien le besoin d'une relecture au niveau technique, ... leurs expertises et leurs explications sont indispensables pour rendre la fiche produit utilisable. Il faudra jongler avec les disponibilités des différents agendas des commerciaux.

2.4.1.3 Les connaissances techniques

Deux points sont à relever, ils mettent en lumière mes limites :

Le premier concerne mon manque de connaissance technique dans le domaine nucléaire. Sans avoir cette connaissance, il est quasiment impossible de savoir quelle information technique retenir pour le dossier d'un produit. Il a donc fallu constamment m'appuyer sur les commerciaux pour valider la version finale des documents mis dans la base.

Le deuxième concerne ma découverte de Lotus Notes pour laquelle je me suis appuyé sur les compétences de Monsieur Guillaume administrateur de la base Lotus.

2.4.2 Création de la base

Cette réalisation s'est opérée en plusieurs étapes (voir figure 8 pour l'ancienne base). On a commencé par détailler la base afin d'avoir un schéma de tous les éléments que nous

voulions y intégrer. Cela comprend tous les éléments d'amélioration de l'utilisation, ainsi que toutes les attentes complémentaires hormis l'historique.

La seconde étape a été de confier la réalisation concrète de la base à M. Guillaume informaticien de l'entreprise et responsable du développement Lotus pour qu'il l'implémente. Cela conduit à la base suivante : « New Produits Fr Canberra ». (voir figure 9 ci-contre)

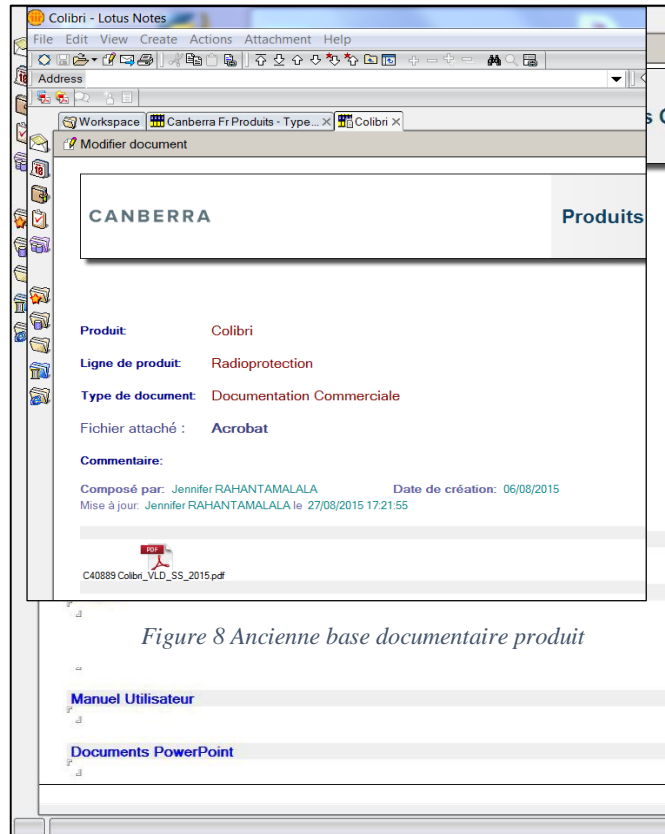


Figure 9 Nouvelle base produit

2.4.3 Test de la base

Une fois la base créée, M. Eric Blotin, le directeur commercial, et moi-même avons commencé à la tester pour nous assurer de l'adéquation de l'implémentation avec nos demandes.

Tests de création de catégorie et de sous catégories

- En créant les rubriques (Radioprotection et Spectrométrie)
- des sous-rubriques (Détecteurs Germanium, Imagerie, Logiciels, etc.) avec les documents nécessaires pour que le dossier produit soit complet.

Tests d'ajout de documents (voir figure 10).

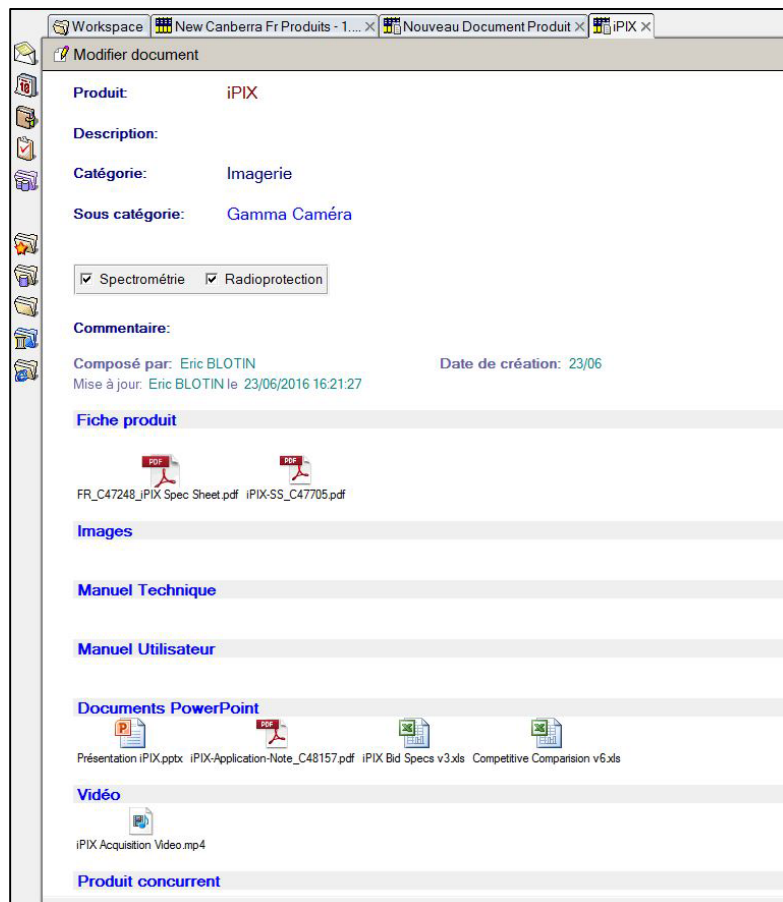


Figure 10 Nouvelle base produit avec document

Tests de la vue et de l'accès aux documents.

Test des Fonctions complémentaires (cf. paragraphe 2.2.2).

Tests d'accès par des appareils différents.

2.4.4 Implémentation de la base

L'étape suivante a été de travailler avec les commerciaux afin de sélectionner et regrouper tous les documents devant être présents dans la base. Leur aide est nécessaire car la documentation est essentiellement technique.

Une fois tous les éléments réalisés, les documents rassemblés puis indexés dans la nouvelle base, nous avons pu passer à l'étape suivante : livrer la base aux commerciaux.

2.5 Livraison et formation

2.5.1 Livraison de l'outil

Une fois les tests de la version finale de la base « New Produits Canberra » effectués, l'avant dernière étape est la livraison de l'outil. Cette livraison consiste uniquement à communiquer à tous les commerciaux la base documentaire. En effet, car lors de la création il n'a pas été prévu de mettre des restrictions de modifications à la base. Cette livraison est accompagnée d'une réunion avec les services communication et commercial afin de détailler la base et ses fonctionnalités. Une fois cette réunion faite, la base a été mise en service par le directeur commercial. A partir de ce moment-là, tous les commerciaux devront l'utiliser.

2.5.2 Formation des commerciaux

Bien que les commerciaux aient déjà une bonne connaissance de l'utilisation d'une base sous Lotus, une base de données centralisée modifie profondément leur façon de travailler. Une formation s'impose donc afin d'apporter des informations supplémentaires et ancrer certains usages dans leurs habitudes d'utilisation. Je les ai accompagnés pendant leurs premières utilisations.

J'ai aussi réalisé pour cela un manuel d'utilisation⁶. Il détaille comment installer la base sous Lotus, comment l'ouvrir, mais aussi comment créer, modifier, archiver et supprimer un document. Il sert de formation et également de rappel pour les raccourcis comme pour le « glisser & déposer ». Ce document a aussi été créé pour aider les futurs nouveaux employés à utiliser correctement la base produits sous Lotus Notes.

Conclusion :

Nous venons de réaliser une analyse des différents systèmes existants en les décrivant et démontrant leurs limites. Nous avons présenté plusieurs éléments d'amélioration pour les utilisateurs. La suite du développement de cette seconde partie a porté sur la conception de la nouvelle base qui comprend des étapes de spécification, d'unification et la mise en place de la

⁶ Cf. : Annexe 4 Manuel d'utilisation de la base « New Produits Fr Canberra »

nouvelle base documentaire « New Produits Fr Canberra ». Nous avons terminé la partie en expliquant comment la base fut livrée et les utilisateurs formés.

Ces réalisations nous permettent d'avoir une connaissance assez globale du fonctionnement documentaire chez Canberra et une vue plus concrète des difficultés de la circulation de l'information. Cela nous permettra de nous concentrer sur notre dernière partie du mémoire dans laquelle nous envisagerons de faire des propositions d'amélioration de la gestion documentaire de Canberra.

3 : Préconisation d'amélioration de la gestion documentaire
chez Canberra

Introduction :

Après avoir réalisé l'analyse des différents systèmes et mis en place la base « New Produit Canberra », nous allons présenter quelques préconisations d'amélioration de la gestion documentaire chez Canberra, pour qu'à terme, la base documentaire soit tenue à jour facilement.

Nous commencerons par des propositions d'amélioration qu'il sera possible d'appliquer immédiatement au sein de Canberra.

Dans un second temps nous nous intéresserons aux solutions à moyen terme.

Enfin dans un troisième et dernier temps, nous proposerons des solutions à long terme, car ce sont des solutions qui nécessitent un plan d'action bien étudié et dépendant également de la volonté des décideurs de l'entreprise.

L'ensemble de ces trois points permettra d'améliorer la circulation de l'information au sein de Canberra et au service commercial d'avoir une base documentaire à jour ainsi que des fiches produit récentes et plus rapidement disponibles.

3.1 Préconisation d'amélioration immédiate (et du suivi de mon travail)

3.1.1 Amélioration du Workflow documentaire

Si la mise en service de la nouvelle base a permis de centraliser l'ensemble des documents et de garantir des documents à jour, le Workflow d'ajout et de mise à jour des documents est encore complexe.

3.1.1.1 Amélioration du Workflow documentaire

Le workflow, « est la représentation d'une suite de tâches ou d'opérations effectuées par une personne, un groupe de personnes, un organisme, etc. Le terme *flow* (flux) renvoie au passage du produit, du document, de l'information, etc., d'une étape à l'autre »⁷.

Au sein de l'entreprise Canberra, en ce qui concerne le service communication et les commerciaux, le workflow documentaire est un fichier Excel. Ce fichier est une liste dans laquelle sont répertoriés tous les documents (des fiches produit uniquement) qui sont, soit mis à jour, soit venant d'être créés. Après cela les documents sont envoyés au service Communication en France qui les place dans le fichier Excel se nommant « Docs Produits Fr : 2015-2016 ».

Comme nous le voyons dans la figure 11 ci-dessous, le système de workflow mises à jour des documents n'est pas, au premier abord, facilement accessible. Quelques explications s'imposent afin de bien comprendre comment ce fichier fonctionne afin de pouvoir donner notre préconisation.

⁷ Cf. : Définition provenant du site Wikipédia : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Workflow>

DOCS PRODUITS FR : 2015-2016

Produits	TO DO	Version US - FR	Date FR	Commentaires
A JOUR				
Colibri TTC & Colibri VLD	UPDATE	US - FR		OK
SA-100	UPDATE	US - FR		OK
SPAB-15	UPDATE	US - FR		OK
SX-2R	UPDATE	US - FR		OK
SABG-100	UPDATE	US - FR		OK
SB-20	UPDATE	US - FR		OK
SB-100	UPDATE	US - FR		OK
SG-2R	UPDATE	US - FR		OK
Télé STTC	UPDATE	US - FR		OK
DSA-LX	UPDATE	US - FR		OK
OSPREY	UPDATE	US - FR		OK
Radiagem-2000	UPDATE	US-FR	2010	OK
Sirius-S	UPDATE	US - FR		OK
SABG-15+	UPDATE	US-FR	2011	OK
PIX	NEW	US - FR		OK
ICAM MF	UPDATE	US-FR	2008	OK
Détecteur BEGe	UPDATE	US - FR	2008	OK
MIP10	UPDATE	US - FR	2016	OK
EN COURS...				
LS4200	UPDATE	US-FR	2016	Dernière relecture maquette
Apex Alpha / Béta	UPDATE	US - FR	2012	trad paragraphe à traduire + commercial ?
Honizon	NEW	US		Finalisation maquette - révision Eric Tisch
Alpha Analyst Integrated Alpha	NEW	US		Finalisation maquette - révision avec Olivier
Spindometer	NEW	US		Finalisation maquette - révision Eric Tisch
Genie 2000	UPDATE	US-FR	2016	Finalisation maquette - révision Eric Tisch
Analyse Gamma				traduction réalisée
Analyse Alpha				relecture Elodie + commercial ?
Interactive peak Fit				traduction réalisée
ISOCS	UPDATE			relecture Elodie + commercial ?
LabSOCS	UPDATE		2009	traduction réalisée
				relecture Elodie + commercial ?
Gamme Argos™ TPG : Argos "PAB" Portique de contrôle de contamination / corps entier	UPDATE	US - FR	2011	Comparatif à faire - nouvelles versions
Gamme Argos™ TPG : Argos "PBG" Portique de contrôle de contamination β / γ corps entier	UPDATE	US - FR	2011	
OSPREY	NEW	US-FR	2016	traduction réalisée MAJ - relecture Elodie + commercial ?
A FAIRE				
Scram Guard	NEW	US-FR		Traduction réalisée - relecture commercial ?
Easy Count	NEW			PRIORITAIRE QUAND DISPO
SOLO	UPDATE	US-FR	2009	
CSP-COM Modules de communication pour sondes CSP™	UPDATE	US - FR	2008	Comparatif à faire.
Options iCAM	French Market			Text to define and to design
D2 Slave Alarm Unit	NEW	US		not approved
D3 Access Alarm Unit	NEW	US		not approved
iCAM Remote Head	NEW	US		not approved

To Do
Commentaires
Easy Count

A jour
En Cours
A cour

Figure 11 Fichier de suivi documentaire actuel pour 2015-2016

Quand un nouveau produit ou une nouvelle évolution de produit est réalisée, la fiche produit doit être mise à jour ou bien créée. Elle rentre dans le document dans la partie « A faire ». Dans cette partie on rentre le nom du produit par exemple « Easy Count » et l'on inscrit dans la colonne « To Do » la réalisation à faire. Toujours dans ce fichier sur la ligne de l'Easy Count on peut voir que la fiche produit est « New » ce qui veut dire qu'il faudra faire la traduction du document pour la première fois. Une fois que le document commencera à être travaillé, il passera dans la partie « En cours », jusqu'à ce qu'il soit terminé et entrera alors dans la partie « A jour » du fichier. La colonne « Commentaires » sert à mettre toutes les remarques et évolutions concernant les modifications de la fiche produit. On y inscrit qui s'occupe de la relecture ou certaines étapes que la fiche subit.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P											
	Produits	Ref Doc Anglais	Travail à effectuer sur le doc	Version du document	Relecteur	Validation du document	Validé	Date debut	Date fin	Statut document	Indexation dans Lotus	Les Etapes du Document				Commentaires											
1																											
2	MIP-10		Update	US-FR	Olivier kirchenbaum	Olivier kirchenbaum	OUI	02/04/2016	20/06/2016	A JOUR	OUI																
3	LB4200		Update	US-FR	Gérard	Olivier kirchenbaum	OUI	09/08/2016	30/08/2016	A JOUR	OUI																
4	AVANCEMENT LB4200											En attente d'action sur le document															
5												En traduction	NON														
6												Validation															
7												En relecture	OUI		Jean-Christian												
8												Validation			Gérard												
9												En modification Indesign	OUI		Jean-Christian												
10												Validation			Gérard												
11												En révision	OUI		Jean-Christian												
12												Validation			Gérard												
13												Terminé			OUI												
14												ISOCS		Update	US-FR	Gérard	Eric	NON	09/08/2016		EN COURS...	NON					
15												AVANCEMENT ISOCS											En attente d'action sur le document				
16																							En traduction	NON			
17	Validation																										
18	En relecture	OUI		Jean-Christian																							
19	Validation			Gérard																							
20	En modification Indesign	OUI		Jean-Christian																							
21	Validation			Gérard																							
22	En révision	NON																									
23	Validation																										
24	Terminé				NON																						

Figure 12 Nouveau système de suivi documentaire

Il n'est pas facile de suivre les différentes étapes, car lorsqu'une étape est effectuée on la supprime du commentaire. Elle est remplacée par un autre commentaire jusqu'au « OK » signifiant que la fiche est prête. Ce document ne permet pas non plus de savoir quand le travail a commencé et qui s'en est occupé. Cela rend le travail de mon futur successeur compliqué.

3.1.1.2 Création du nouveau système de workflow

Le nouveau système est un fichier sous Excel, reprenant certains éléments de l'actuel fichier de suivi. On y retrouve le nom du produit, le classement par statut (à jour, En cours, A faire) et la version du document. Hormis ces quelques rubriques, le fichier est très différent, il

devrait permettre de visualiser rapidement et précisément l'état des documents subissant un processus de mise à jour.

Comme nous pouvons le voir sur la figure 12 ci-dessus, le système proposé est bien différent de l'ancien. Il est important de préciser que ce n'est qu'un prototype qui demandera très certainement quelques modifications.

Ce système se lit de deux façons. La première est une ligne dans laquelle nous retrouvons toutes les informations nécessaires pour reconnaître le document. C'est-à-dire le nom du produit, son numéro de référence, la version, le référent du document, les dates de début, son statut et si la fiche est validée et disponible dans la base de donnée documentaire.

La seconde est verticale, à partir de la colonne « Les étapes du document ». Composée de plusieurs lignes, elle permet de suivre concrètement l'avancement d'une traduction, d'une relecture ou bien d'une modification du fichier. Il y a des étapes prédéfinies à choisir en fonction de ce que l'on a modifié dans le document. Par exemple il y a les rubriques Traduction, Relecture, Modification, InDesign et En Révision. Toutes ne sont pas systématiquement nécessaires pour tous les produits. En fonction des disponibilités des gens on choisit une personne - ou plusieurs- qui s'occupera des différentes étapes. Pour chacune de ces rubriques on intègre un cycle de validation avec une personne en charge de réaliser cette validation. L'intérêt du cycle de validation est de suivre précisément l'avancement sur la fiche produit et de savoir quand elle est prête à être publiée dans Lotus et donc utilisable par les commerciaux.

Si les données sont correctement renseignées, l'avantage de ce document est qu'il permet de réaliser l'avancement de plusieurs fiches produit en même temps et qu'il répond instantanément à de nombreuses questions, telles que : « qui a le document ? Où est-il ? Qui doit le valider ? Est-ce que l'on a commencé la fiche ? La fiche produit est-elle dans « prête » et dans « Lotus » ?

3.1.2 Organisation du suivi pour la personne qui prendra la suite de ce travail

A la fin de mon stage personne ne reprendra le poste de documentaliste commercial que j'occupais. Ce sera donc ma tutrice qui aura, en plus de ses nombreuses tâches, l'obligation de

continuer ce travail. La difficulté sera qu'elle ne sera pas dessus à cent pour cent. Ce serait donc pour elle un réel gain de temps et de productivité que d'avoir ce système de suivi efficace.

Si dans l'avenir une personne était engagée pour reprendre le travail réalisé, avec ce nouveau système de workflow, elle pourrait, sans connaissance de la structure, savoir immédiatement où se trouve chaque document, leur avancement et quelle manipulation il a subit. Cela permet donc une succession simple et une prise en main rapide.

3.2 Préconisation à moyen terme

Suite au rachat de Canberra par Mirion, et à la réorganisation de l'entreprise au mois d'Octobre 2016 et à la possible présence de deux bases documentaire, il serait nécessaire de mener une étude complémentaire afin de faire converger les bases des deux entreprises.

3.3 Préconisation à long terme

Pendant les mois que j'ai passé au sein de l'entreprise, je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas de service de documentation à proprement parlé. D'où une certaine difficulté à sortir rapidement des fiches produits pour les commerciaux. Dans cette préconisation je propose de créer un service de documentation. Cette solution me paraît indispensable car la documentation au sein de Canberra est un outil absolument primordial pour le travail des commerciaux. En effet ceux-ci sont parfois obligés de remettre une documentation en anglais, plus récente, accompagnée d'une fiche en français, mais plus ancienne. Avec cette proposition les commerciaux pourront présenter en permanence des fiches produits actualisées en français.

Un service de documentation doit être le point névralgique du passage de tous les documents. Il réaliserait la rédaction technique des fiches produit et de notes d'applications en français, pour les produits conçus et développés en France. Le service serait en lien direct avec les commerciaux, la communication et l'agence de traduction pour mettre en français les documents venant des USA. Ainsi il pourrait centraliser tout ce qui touche à la circulation de l'information en allant la collecter auprès du service commercial ou de communication. Puis en organisant la circulation des documents et des ressources, en les traitants en fonction de la priorité et de l'importance du travail à faire dessus. Les commerciaux ne sont pas toujours disponibles et il faut organiser le travail sur les documents en fonction de leurs agendas

respectifs. Enfin, il permettrait la mise à disposition rapide des fiches produit ainsi que les évolutions éventuelles à y apporter.

Par ailleurs, si la création d'un service de documentation s'avère impossible, pour des raisons de coût, d'organisation, etc. une autre solution reste possible. Celle d'engager un documentaliste dédié au service communication et commercial. Les tâches resteraient les mêmes que celles du service de documentation à ceci près qu'il ne sera pas possible de les étendre à d'autres services. En outre le travail serait réalisé moins rapidement. Elle a cependant l'avantage d'être une solution à moindre coût, plus simple et plus rapide à mettre en place.

Conclusion :

Cet ensemble de préconisations a pour but d'améliorer l'organisation documentaire chez Canberra. Elles proviennent à la fois de mon expérience de travail dans l'entreprise, des difficultés auxquelles j'ai été confronté durant ce stage et de la volonté de faciliter le travail documentaire ainsi que sa transmission à mon successeur.

Conclusion générale

Durant ces six mois de stage mon travail quotidien et mon intégration chez Canberra, m'ont permis de m'imprégner de l'esprit de l'entreprise et de comprendre les besoins des commerciaux. Il m'a permis d'acquérir de l'expérience professionnelle et de renforcer les compétences acquises pendant ma formation universitaire. Ainsi, mes différentes rencontres avec plusieurs protagonistes ont fait germer et ont précisé ma problématique pour ce mémoire.

En prenant l'exemple de la base de données documentaire « Produits » sous Lotus Note 6.5 à destination du service commercial, nous avons essayé à travers ce mémoire, de répondre à la question suivante : « Comment valoriser et optimiser l'utilisation d'une base de données documentaire et faire adhérer ses utilisateurs ? ». Répondre à cette question se fit en plusieurs étapes expliquées en détail dans les trois parties de ce mémoire.

La conception et la mise en place d'une base de données documentaire a induit le développement d'une méthodologie de gestion de projet : spécification des besoins, maîtrise des délais impartis, création d'outils de travail, et formation des équipes...

Ainsi pour valoriser et optimiser l'utilisation d'une base, il est primordial de connaître les documents que l'on va y mettre. Il est tout autant primordial de rencontrer les personnes qui créent et utilisent les fiches produit.

Ce stage a été très représentatif d'une difficulté: la résistance au changement des personnes face à l'apport d'un nouveau mode de fonctionnement et ou d'un nouvel outil. Je pense qu'elle n'est pas spécifique au groupe Areva car je l'ai rencontrée plusieurs fois dans mes stages. Elle est inhérente à toutes les structures sur tous types de projets. Dans mes précédents stages, ce problème débouchait le plus souvent sur une difficulté à bien utiliser de l'outil que j'avais mis en place. Malgré une formation, de ma part pour les usagers de la base et la création d'un manuel utilisateur, l'outil que j'avais créé était peu à peu délaissé. A la différence des années précédentes j'ai pu m'appuyer sur mes expériences antérieures et sur mes cours de gestions de projets pour contourner cette difficulté. De plus grâce à la durée du stage, cette fois-ci, l'outil a été mise en place durant ma présence. J'ai pu travailler plus longtemps avec les commerciaux, créant ainsi des liens de confiance avec eux. Cela m'a permis d'expliquer à chacun comment utiliser l'outil et les accompagner dans leurs premières utilisations de la nouvelle base produit.

Il me semble donc qu'un outil bien conçu, prenant en compte les besoins et les attentes des utilisateurs, ainsi qu'une formation et la création d'un lien social, et amical avec les utilisateurs sont les clés permettant une réelle adhésion au projet de leur part et ainsi pérenniser l'usage de l'outil mis en place.

Au terme de ce mémoire, je peux dire que ce fut avec plaisir j'ai réalisé mon stage au sein de Canberra. Autant par la gentillesse et l'accueil des équipes que par l'intérêt de ma mission principale et de la diversité de mes autres missions. Cependant je regrette de ne pouvoir accompagner le service de communication dans les évolutions du workflow documentaire que j'ai proposé. Cela m'aurait beaucoup intéressé de vérifier si mes observations et recommandations ont été efficaces et si ce n'est pas le cas pourquoi cela n'a pas fonctionné. Cela m'a permis d'acquérir de l'expérience et du recul sur mon métier en vue de mon insertion professionnelle prochaine.

Ce stage, extrêmement enrichissant à bien des égards, a été pour moi l'occasion de redécouvrir le monde du travail en entreprise. En effet après avoir effectué plusieurs stages dans la fonction publique, il m'a conforté dans l'idée de poursuivre mon projet professionnel au sein du monde de l'industrie.

Bibliographie

Boutou, Olivier. *Gestion documentaire*. Saint-Denis-La Plaine : AFNOR, 2004. 145p.

Courtecuisse, Jean-François. *Internet au coeur des pratiques documentaires des étudiants : dans quelle mesure ?* In *7es Rencontres FORMIST : Entrer dans le flux ? Le défi du « web 2.0 » pour le bibliothécaire-formateur*, Villeurbanne : ENSSIB, 14 juin 2007. 10p.

Ikhlef, Myriam. *Conception et mise en place d'une base de données pour le service du récolement des dépôts au Musée du Louvre*, 89 pages, Mémoire de stage, diplôme de Master 2 : ENSSIB : Juin 2011.

Jaroni, Bertrand. *Mise en place d'une base de documents brevet sous Lotus Notes*, 81 pages, Rapport de stage, diplôme DESS : ENSSIB : 1998.

Jeanneret, Yves. *Y a-t-il (vraiment) des Technologies de l'information ?*. Paris : Presses Universitaires du Septentrion, 2000. 135p.

Laurent, Tanguy. *Aux marges des services communs de documentation : Les centres de documentation dans le paysage de l'Université Française*, 60 pages, Mém, diplôme de conservateur de bibliothèque : ENSSIB : mars 2008.

Pasquet, Jean-Michel, « *Conception et développement d'un logiciel de gestion documentaire et d'aide à la décision galénique* », Thèse de doctorat, sous la direction de Annette Combes, Toulouse, Pharmacie Université de Toulouse 3, 1994.

Soulé, Anna. *La gestion documentaire à l'ère du numérique : Mise en place d'une base de données à l'Association Internationale de la Sécurité Sociale, à Genève (AISS)*, 104 pages, Mémoire de stage, diplôme de Master 2 : ENSSIB : Juin 2010.

Salaün, Jean-Michel. *Vu Lu Su : Les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*. Paris : éditions La Découverte, 2012. 152p.

Taillant, Anne-Laure. *Les enjeux d'un portail documentaire dans la mise en place des formations paramédicales*, 78 pages, Mém, diplôme de chef de projet en ingénierie documentaire : INTD : 11 décembre 2013.

Tryero, Marie-Claude. *Qu'est-ce qu'un portail de bibliothèque universitaire réussi ?*, 109 pages, Mémoire de stage, diplôme d'études supérieures spécialisées : Université Claude Bernard Lyon 1 : 1982.

Wahnich, Stéphane. *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observations ethnographiques : Trois méthodes d'approche des publics*. Paris : BBF, septembre 2006.

Allard P., Balavoine A., Dhérent C., Gauchet P., Le Goff-Janton P., Perrusson S., and Svenbro A., « *Boîte À Outils Du Numérique En Bibliothèque : Fiche Pratique n°4, Les Portails de Bibliothèque.* » Ministère de la Culture et de la Communication Direction générale des médias et des industries culturelles Service du Livre et de la Lecture, Paris : juillet 2014.

Acker A., Barré B., Le Dars A., Ellia G., “*Tout sur l’énergie nucléaire : d’Atome à Zirconium.*”
Direction de la communication d’Areva, Paris : 2008.

Sitographie :

Association des professionnels de l’information et de la documentation : <http://www.adbs.fr/>

Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) : <http://bbf.enssib.fr/>

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l’Information et des Bibliothèques (ENSSIB) :
<http://www.enssib.fr/>

Institut National des sciences et techniques de la documentation (INTD) : <http://intd.cnam.fr/>

Légifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Table des matières

Introduction générale.....	5
1 : Présenter l'entreprise Canberra.....	7
1.1 Organisation de Canberra et Contexte du stage.....	8
1.1.1 Canberra Monde	8
1.1.2 Canberra France, Montigny et Loches.....	12
1.1.3 Contexte de la vente (présenter Mirion).....	11
1.1.4 Nouvelle organisation Canberra-Mirion.....	12
1.1.5 Descriptif du service Communication de Canberra.....	13
1.2 Présentation de mes missions.....	13
1.2.1 Pourquoi des actions ponctuelles ?.....	13
1.2.2 Actions ponctuelles.....	13
1.2.3 Tâches principales.....	15
1.2.3.1 Gestion de la base documentaire Communication.....	15
1.2.3.2 Mise à jour de la documentation produit.....	15
1.2.3.3 Création et gestion de la base documentaire produit.....	16
1.2.4 Projet.....	16
1.3 Présentation de l'outil Lotus.....	17
1.3.1 Comment fonctionne l'outil Lotus.....	17
1.3.2 Prise en main de l'outil.....	17
2 : Analyse du (des) système(s) et mise en place de la nouvelle base Produits.....	19
2.1 Analyse de l'existant.....	21
2.1.1 Description.....	21
2.1.1.1 Les outils pour le déplacement.....	21
2.1.1.2 Les documents.....	22
2.1.1.3 Les bases de données documentaires.....	23

2.1.2	Les problèmes rencontrés avec la gestion documentaire initiale.....	26
2.2	Objectif de la nouvelle base produit.....	28
2.2.1	Les éléments pour améliorer l'utilisation.....	29
2.2.1.1	Les améliorations indispensables dans l'immédiat.....	29
2.2.1.2	Les améliorations à faire à court terme.....	30
2.2.2	Les attentes complémentaires.....	30
2.3	Conception de la base « New Produits Canberra ».....	31
2.3.1	Spécification de la nouvelle base.....	31
2.3.2	Traitement des points complémentaires.....	32
2.3.3	Le contenu de la base.....	32
2.4	La réalisation	32
2.4.1	Les difficultés rencontrée lors de la réalisation.....	33
2.4.1.1	Unifier les documents des bases.....	33
2.4.1.2	La disponibilité des intervenants.....	33
2.4.1.3	Les connaissances techniques	33
2.4.2	Création de la base.....	33
2.4.3	Test de la base	34
2.4.4	Implémentation de la base.....	35
2.5	Livraison et formation.....	36
2.5.1	Livraison de l'outil.....	36
2.5.2	Formation des commerciaux	36
3	: Proposition d'amélioration de la gestion documentaire chez Canberra.....	38
3.1	Préconisation d'amélioration immédiate.....	40
3.1.1	Un nouveau système de workflow.....	40
3.1.1.1	Amélioration du workflow documentaire.....	40
3.1.1.2	Création du nouveau système de workflow.....	42
3.1.2	Organisation du suivi pour la personne qui prendra la suite de mon travail.....	43
3.2	Préconisation à moyen terme.....	44

3.3 Préconisation à long terme.....	44
Conclusion générale.....	46
Bibliographie.....	48
Annexes (Volumes 2)	

Université de Toulouse II-Le Mirail

UFR d'histoire, arts et archéologie

Département archives et médiathèque

Valoriser et optimiser l'utilisation d'une base de données
documentaire et faire adhérer ses utilisateurs : l'exemple de la base de
données documentaire « Produits » sous Lotus Note 6.5 à destination
du service commercial

Jean-Christian PELLICER

Volume 2 : annexes

Mémoire présenté pour l'obtention du Master 2 Ingénierie du Document Electronique

Sous la direction de M., Pierre-Jean CHARREL

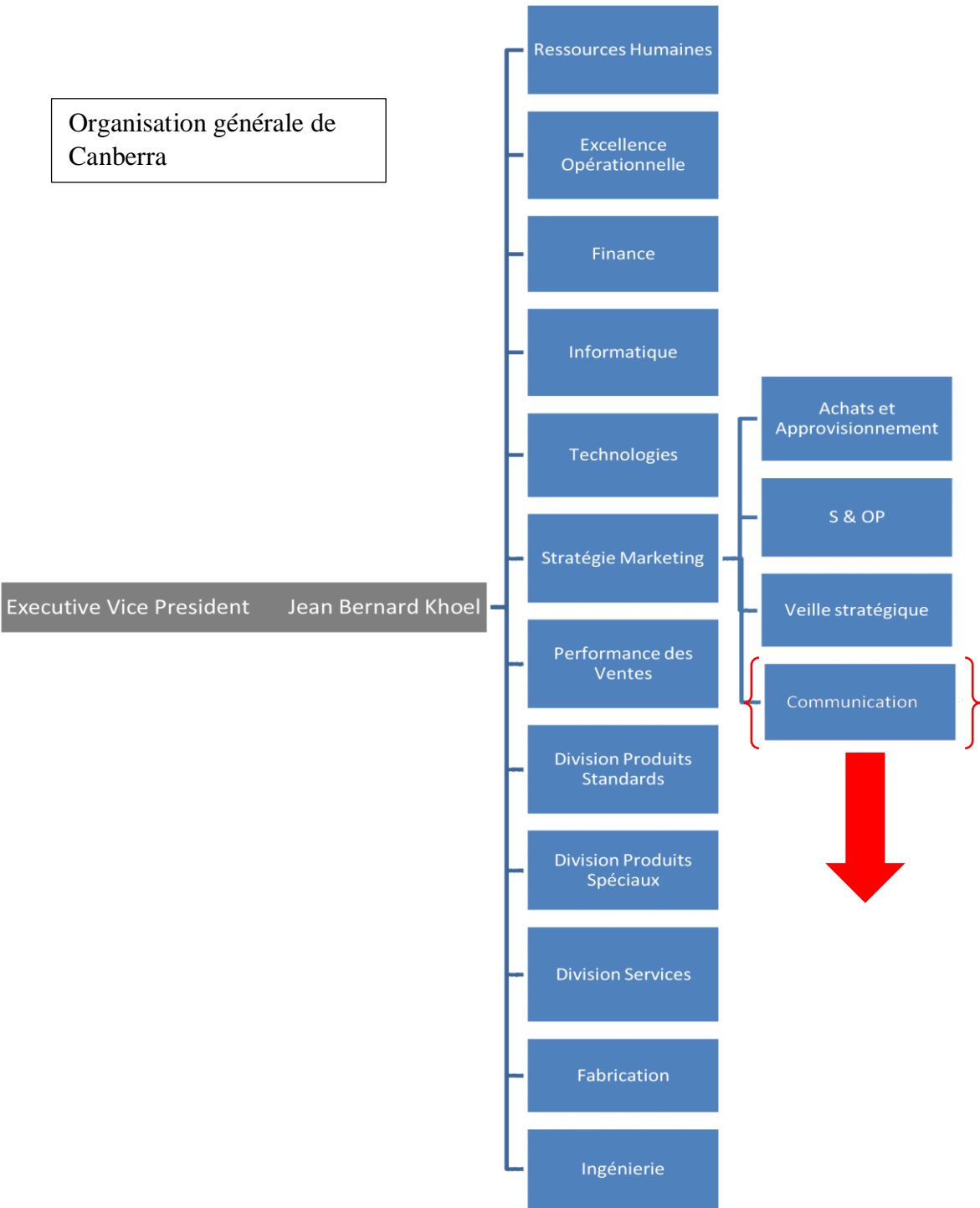
Septembre 2016

Annexes (volume 2)

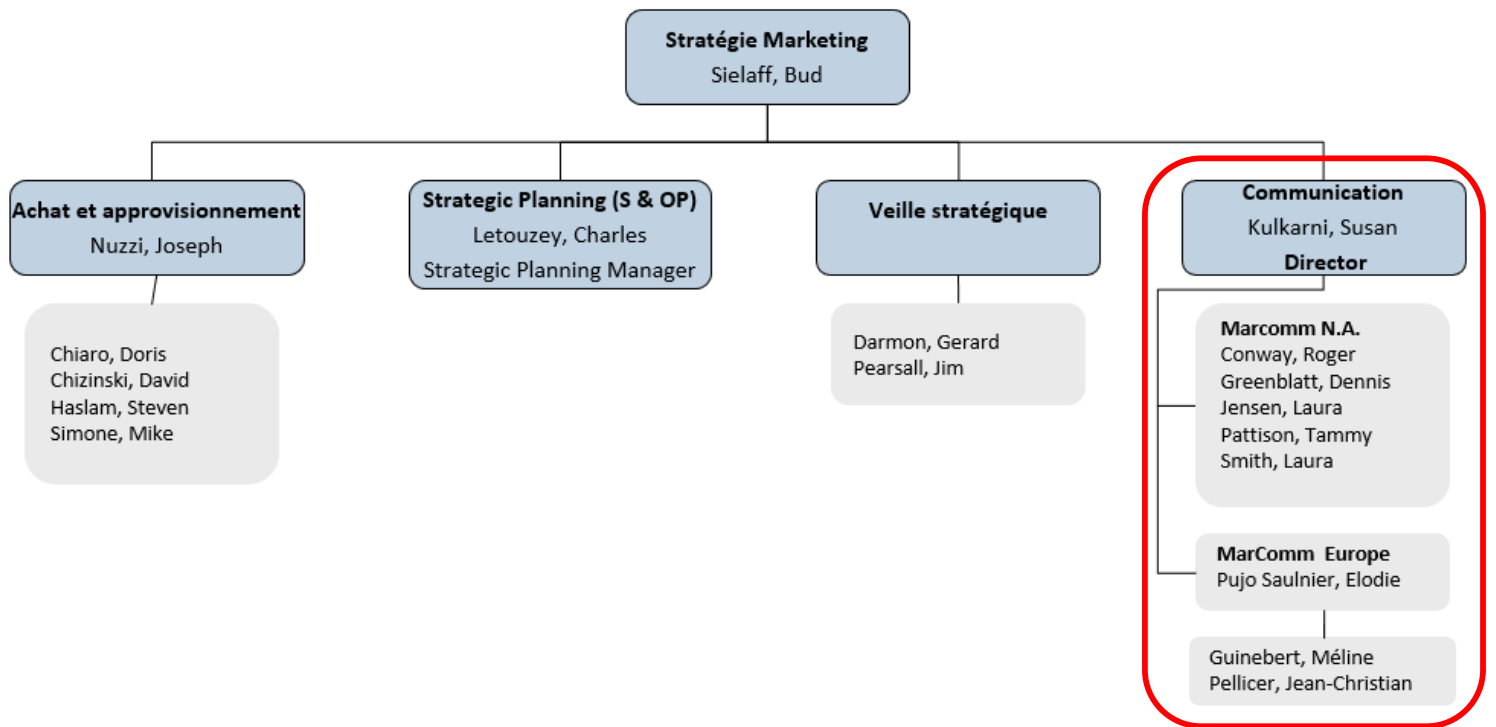
Sommaire des annexes

Annexe 1	4
Annexe 2	6
Annexe 3	10
Annexe 4	11

Annexe 1 : Organigramme du service Communication



Organisation du service
Communication (cadre rouge)





iPIX - Système d'imagerie gamma ultra portable

Caractéristiques

- Appareil d'imagerie gamma complet pour utilisation in situ : économie de temps, d'argent et de dose
- Acquisition en temps réel et affichage immédiat
- Très légère : 2,35 kg
- Excellente résolution spatiale pour la localisation de rayons gamma
- Grande sensibilité de détection, y compris aux basses énergies
- Caméra IP65 pouvant être entièrement décontaminée
- Batterie, alimentation par câble Ethernet (POE) ou branchement direct sur secteur
- Contrôle et commande à distance
- Un seul câble Ethernet entre la tablette et la caméra (jusqu'à 80m)
- Trois masques codés pour une utilisation optimisée (en option)
- Ordinateur durci convertible ou notebook
- Logiciel simple et intuitif

Avantages

- Compact et léger pour une utilisation optimale
- Outil idéal pour identifier les faibles énergies (Safeguards, sécurité, cycle du combustible)
- Appareil industriel conçu pour une utilisation dans des milieux difficiles
- Favorise le principe ALARA : utilisable à distance pour minimiser l'exposition des opérateurs
- Simple d'utilisation, acquisition pilotée par un seul bouton
- Paramétrage automatique pour les utilisateurs non experts
- Grande sensibilité permettant la localisation rapide et précise des points chauds
- Estimation du débit de dose au point de mesure
- Idéal pour les applications en robotique

Description

iPIX est un imageur gamma novateur fonctionnant en temps réel. Il localise et identifie rapidement les sources faiblement radioactives à distance tout en estimant le débit de dose au point de mesure et en temps réel. C'est l'outil idéal pour cartographier une zone radioactive avant d'y pénétrer ; réduisant ainsi l'exposition à la radioactivité (ALARA) durant l'exploitation courante ou le démantèlement d'installations. iPIX convient également parfaitement à la détection d'une radioactivité suspecte dans les applications de sécurité et de contrôle des matières fissiles, ainsi que pour les situations d'urgence comme à Fukushima.



Technologie

iPIX utilise la technologie GAMPiX mise au point par le Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives (CEA), en France. Cette technologie repose sur un détecteur CdTe de 1 mm collé à un circuit intégré CMOS avec matrice à pixels (capteur Timepix conçu par le CERN - Centre Européen de Recherches Nucléaires), sur un masque codé et sur une mini caméra optique.

Le profil du masque codé permet de soustraire le bruit de fond en ayant recours à une technique appelée « différenciation masque/anti-masque ». Cela contribue largement à réduire la taille et le poids de l'imageur gamma. Le masque pivote automatiquement en position anti-masque en fonction des conditions dans lesquelles les mesures sont effectuées (bruit de fond et activité de la source considérée).



La cartographie de la radioactivité est automatiquement superposée à l'image visible de la zone contrôlée.

Application

iPIX est un système d'imagerie gamma portable temps réel principalement conçu pour réaliser des mesures gamma in situ afin de localiser la radioactivité dans des sites nucléaires. Il peut être utilisé pour cartographier l'intensité d'irradiation d'une zone en prévision d'interventions de maintenance ou de démantèlement. iPIX permet de localiser les points chauds radioactifs et de délimiter rapidement les zones contaminées lors d'accidents nucléaires, de situations d'urgence, d'arrêts de tranches de réacteurs voire même durant les visites de maintenance dans une zone où la radioactivité évolue (par exemple près de canalisations).



iPIX nécessite très peu de blindage tout en conservant un excellent rapport signal sur bruit. Cela permet de proposer un appareil léger (2,35 kg) et compact (9 x 9 x 18,8 cm), facile à déployer et à transporter sur le terrain. Cette caméra peut être installée sur un trépied standard ou motorisé qui permet de positionner l'iPIX à distance afin de se concentrer sur la zone d'intérêt.



iPIX : Système d'imagerie gamma ultra portable

iPIX permet d'obtenir des résultats inégalés :

- Avec une gamme de résolution spatiale de 2,5° à 6° selon les masques codés utilisés, iPIX est capable de différencier deux points chauds très proches.
- Extrêmement sensible aux basses comme aux hautes énergies (70 trames d'une seconde pour identifier 2 nSv/h en Am-241 et 120 trames d'une seconde pour détecter 100 nSv/h de Cs-137), iPIX est capable d'acquérir des images très rapidement.
- iPIX couvre la gamme d'énergie de 30 keV à 1,2 MeV afin de localiser de nombreux points chauds de différentes origines.
- Grâce à son angle de vue de 45°, une seule prise de vue peut couvrir une grande partie d'une pièce.

La caméra a été conçue pour résister aux chocs et aux vibrations fréquemment rencontrés en milieu industriel. Classé IP65, elle peut être facilement décontaminée. Elle peut fonctionner sur batterie, être branchée directement sur le secteur ou être alimentée par un câble Ethernet (POE). La caméra communique avec un seul câble standard Ethernet (jusqu'à 80m). Elle est donc facilement utilisable à distance et minimise l'exposition à la radioactivité sur site. iPIX peut également être utilisée pour les applications robotiques de par son faible encombrement et sa facilité d'intégration mécanique.

L'ensemble des paramètres d'acquisition s'ajuste automatiquement en fonction des conditions de mesure (bruit de fond et activité de la source), en intégrant le temps de rotation automatique masque/anti-masque.

Le logiciel iPIX a été développé pour des personnes non expertes afin qu'elles puissent acquérir facilement des images et identifier rapidement les points chauds. Intuitif, il pilote par une interface commune, le zoom de la caméra ainsi que le pied motorisé. Des vignettes intermédiaires s'affichent à l'écran durant l'acquisition afin de suivre l'avancement de la mesure, de différencier facilement les artefacts des signaux et de revenir sur l'historique de l'acquisition en cas de besoin. Une fois l'acquisition terminée, il est possible d'analyser l'image afin d'estimer le débit de dose ou la gamme d'énergie des points chauds. Il existe également un mode « expert » qui permet de prolonger la période d'acquisition des images.



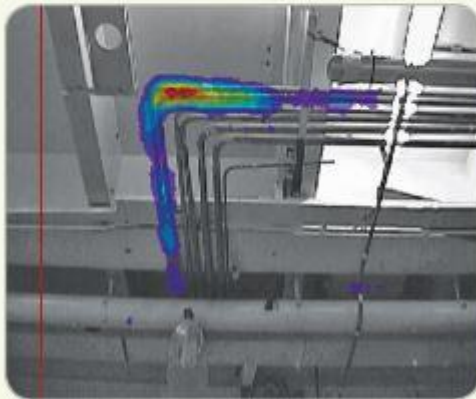
iPIX fournit une aide précieuse aux logiciels de caractérisation de déchets et de mesure in-situ. Il précise, de manière simplifiée, la localisation de la radioactivité, permettant d'améliorer la modélisation avec ISOCS™. iPIX peut être couplé à MERCURAD®, le logiciel CANBERRA de calcul de dose, qui bénéficie alors de la localisation de la radioactivité.

Les applications courantes d'iPIX

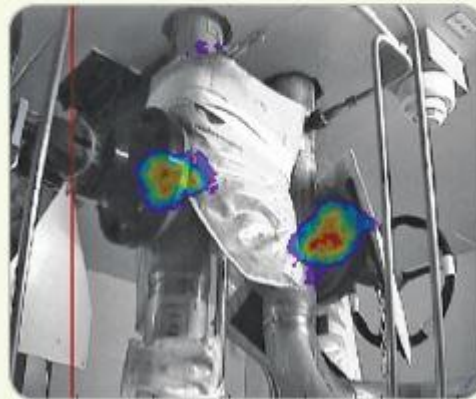
- Gestion de la maintenance et des interventions de décontamination
- Cartographie du débit de dose initial en vue d'opérations de maintenance ou de scénarios de démantèlement
- Cartographie de canalisations
- Localisation de sources radioactives avant décontamination.
- Planification de la maintenance lors d'arrêts de tranches de réacteurs nucléaires
- Images réalistes indiquant aux opérateurs les zones radioactives et le débit de dose estimé
- Contrôle du procédé radiochimique (cuves, fûts, canalisations)
- Inventaire radiologique avant démantèlement
- Maintenance et localisation de points chauds dans les usines de retraitement
- Secteur industriel faisant face à des conditions nucléaires difficiles (débits de dose élevés, cellules chaudes, zones difficiles d'accès)
- Situations d'urgence, comme en cas d'écoulement accidentel, d'accidents de transport, d'incendies, de bombes radiologiques terroristes, etc.
- Meilleure localisation réalisée plus rapidement en présence d'une radioactivité élevée (coût total de possession : gain financier, gain de temps) grâce à un mode d'acquisition d'images plus rapide, ce qui n'est pas le cas pour les imageurs gamma à scan.
- Exposition réduite et meilleure planification des interventions (selon le principe ALARA)
- Robotique
- Cartographie radiologique à distance
- Évaluation et dimensionnement de blindages de protection
- Diminution du coût de tri des déchets nucléaires

iPIX : Système d'imagerie gamma ultra portable

EXEMPLES D'APPLICATIONS D'IPIX



Point chaud ayant migré détecté lors de l'examen de canalisations.



Vérification de l'efficacité du blindage dans une centrale nucléaire.



Mesures réalisées sur des déchets.



Trafic illicite de matières nucléaires.

iPIX : Système d'imagerie gamma ultra portable

Spécifications

PERFORMANCES

GAMME D'ÉNERGIE : de 30 keV jusqu'au ⁶⁰Co.

SENSIBILITÉ DU CAPTEUR

- 70 trames d'une seconde pour détecter des images de 2 nSv/h [2 µRem/h] pour l'Am-241 avec masque n° 2 (R7-4)
- 500 trames d'une seconde pour détecter des images de 100 nSv/h pour le Cs-137 avec masque n° 3 (R7-8)

CHAMP DE VISION

- 48,8° avec masque de grade 13 et de 2 mm d'épaisseur.
- 46,4° avec masque de grade 7 et de 4 mm d'épaisseur.
- 41,4° avec masque de grade 7 et de 8 mm d'épaisseur.

RÉSOLUTION SPATIALE

- 2,5° avec masque de grade 13 et de 2 mm d'épaisseur.
- 6,0° avec masque de grade 7 et de 4 mm d'épaisseur.
- 5,0° avec masque de grade 7 et de 8 mm d'épaisseur.

AUTONOMIE DE LA BATTERIE : 4 heures maximum.

CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES

ENVIRONNEMENT

- CHOCs – Résiste aux chutes verticales de 60 cm.
- VIBRATIONS – 2 g entre 10 Hz et 33 Hz pendant 15 minutes.
- TEMPÉRATURE DE FONCTIONNEMENT – -10 °C à 45 °C.
- HUMIDITÉ – 0 à 93 % à 35 °C.
- CLASSE IP – IP65 .

DIMENSIONS ET POIDS avec capôt de protection sans bumper de protection.

- 2,35 kg sans batterie.
- 2,5 kg avec batterie.
- LONGUEUR – 188,5 mm.
- HAUTEUR – 90 mm.
- LARGEUR – 90 mm.

ALIMENTATION ÉLECTRIQUE :

- Branchement direct sur le secteur : 90-260 V, 47-63 Hz.
- Batterie.
- Alimentation par câble Ethernet (POE).

COMMUNICATION

- Ethernet 10/100 Mbps.

ORDINATEUR

- PROCESSEUR – Intel® Core™ i5vPro™ Technology.
- LOGICIEL – logiciel d'exploitation Windows® 7/64-bit.
- ENREGISTREMENT DES DONNÉES – Les images vidéos gamma peuvent être enregistrées sur le disque dur, imprimées ou transférées sur réseau.



ALIMENTATION ÉLECTRIQUE

- Adaptateur CA (90 W, 100-240 VAC, 50/60 Hz).
- Batterie intelligente lithium-ion (jusqu'à 14 heures d'autonomie). Livré avec batterie permettant une autonomie de 5h maximum.

DIMENSIONS ET POIDS

- 314 x 222 x 49 mm.
- 2,7 kg.

ENVIRONNEMENT

- TEMPÉRATURE DE FONCTIONNEMENT – -20 °C à 60 °C.
- STOCKAGE : -30 °C à 71 °C.
- HUMIDITÉ – 95% d'humidité relative sans condensation.

REFERENCES COMMANDE

MODÈLES STANDARD :

- EM96680 – iPIX KIT (français).
- EM96681 – iPIX KIT (anglais).

COMPRENANT :

- Système d'imagerie gamma en temps réel
- Masque n° 2 (grade 7 et 4 mm d'épaisseur)
- Câbles Ethernet de 2 m et 10 m
- Logiciel
- Ordinateur durci convertible
- Mallette de transport dédiée
- Injecteur POE (alimentation par câble Ethernet)
- Clé USB
- Protections contre les chocs et poignée
- Guide d'utilisation
- Câbles d'alimentation

OPTIONS ET ACCESSOIRES

MASQUES SUPPLÉMENTAIRES

- EM95708 – Masque n° 1, grade 13 et 2 mm d'épaisseur pour les basses énergies.
- EM95710 – Masque n° 3, grade 7 et 8 mm d'épaisseur pour les hautes énergies.

CÂBLES ETHERNET

- EM98505 – Câble Ethernet de 50 m
- EM98504 – Câble Ethernet de 80 m.

TREPIEDS

- EM96795 – Trépied motorisé Pan & Tilt comprenant une plateforme panoramique, un bras d'inclinaison, un trépied, un câble et une mallette de transport.
- EM88868 – Trépied manuel.

BATTERIE

- EM95555 – Batterie supplémentaire pour imageur iPIX.



ISOCs est une marque de Canberra Industries, Inc. Mercurad est une marque déposée de Canberra Eurlays Corporation France.

Intel est une marque déposée d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

©2015 Canberra Industries, Inc. Tous droits réservés.

Annexe 3 : Questionnaire

Questionnaire pour les commerciaux :

- 1) Nom, Prénom
- 2) Utilisez-vous la base Lotus Canberra FR Produits ?
 - Oui
 - Non
- 3) A quelle fréquence par semaine utilisez-vous la base ?
 - Jamais
 - Une à deux fois
 - Trois à cinq fois
 - Plus de cinq fois
- 4) Selon vous la base Lotus Produits est-elle conforme à vos attentes ?
- 5) En considérant les cas d'appel d'offres liées aux clients, les présentations clients et les réponses à apporter aux clients, quelles bases utilisez-vous ? Et pourquoi ?
 - Les bases sont : Lotus Produits / Sharepoint / Réseau.
- 6) En compléments des fiches produits, quels documents souhaiteriez-vous dans cette base ?
 - Présentation PPT
 - Vidéos
 - Photos
 - Flyers/Posters
 - Autre
- 7) Avez-vous des remarques/suggestions pour optimiser et faciliter l'organisation des informations de cette base produit ?

CANBERRA

MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS LOTUS



SOMMAIRE

[Comment Installer la base « New Canberra Fr Produits » sur l'espace de travail \(Workspace\) ?.....page 3](#)

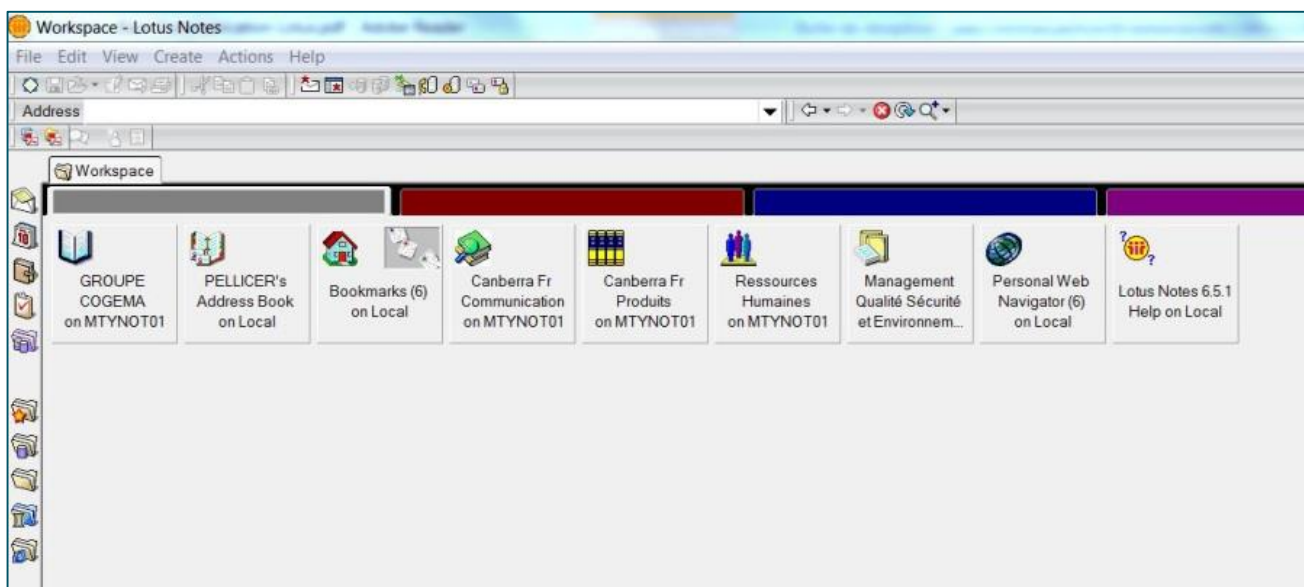
[Comment ouvrir la base « New Canberra Fr Produits » ?.....page 8](#)

[Comment créer un nouveau document ?.....page 9](#)

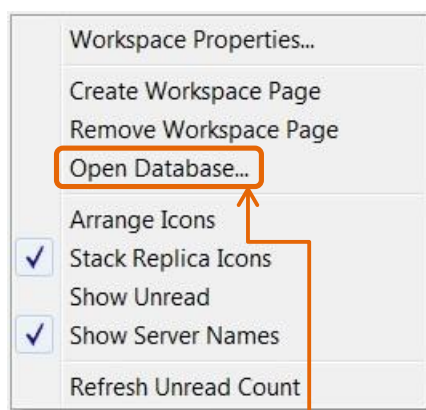
[Comment modifier /archiver /supprimer un document ?.....page 13](#)

Comment installer la base « New Canberra Fr Produits » sur l'espace de travail ?

Quand vous êtes sur votre espace de travail (voir ci-dessous), faire un clic droit avec votre souris.



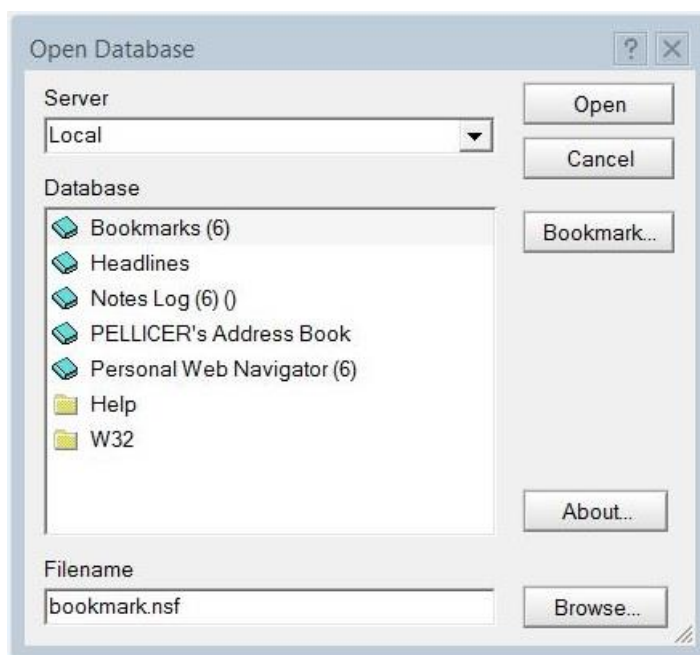
Ce clic effectué, vous voyez apparaître la fenêtre suivante sur votre espace de travail.



Ensuite, cliquer dans cette fenêtre sur « **Open Database...** ».

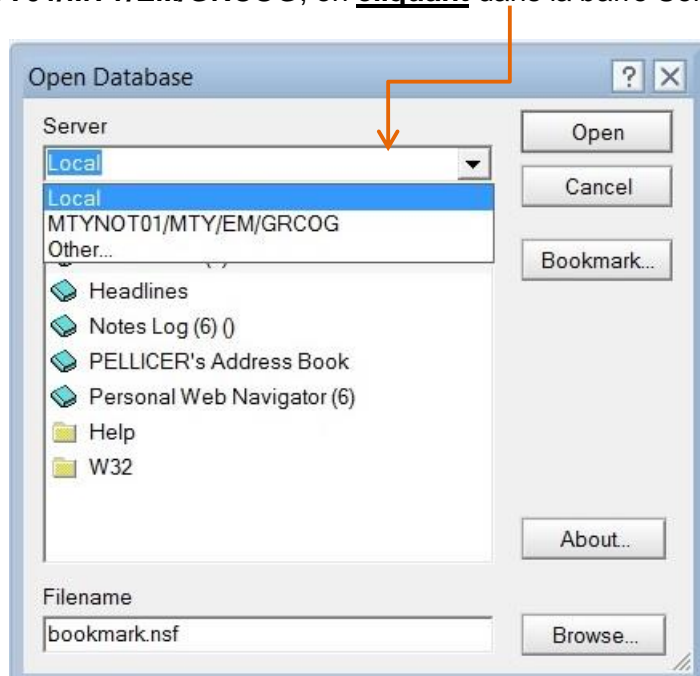
MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Ainsi une nouvelle fenêtre s'affiche.



C'est avec cette fenêtre que nous allons chercher la base de données « New Canberra Fr Produits ».

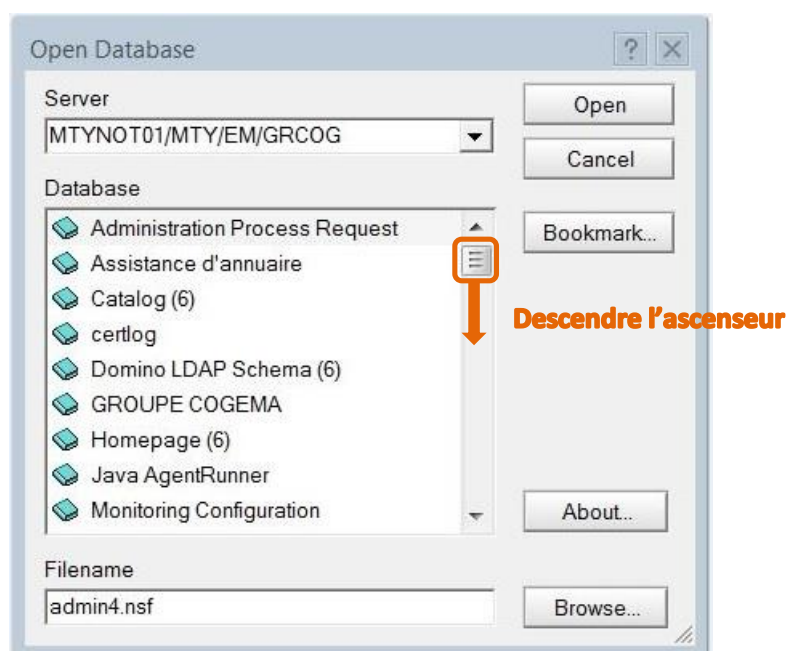
Il faut tout d'abord changer de serveur et sélectionner le serveur suivant (toujours sur la même fenêtre) → **MTYNOT01/MTY/EM/GRCOG**, en **cliquant** dans la barre Server



Un menu déroulant s'ouvre, cliquer sur **MTYNOT01/MTY/EM/GRCOG**.

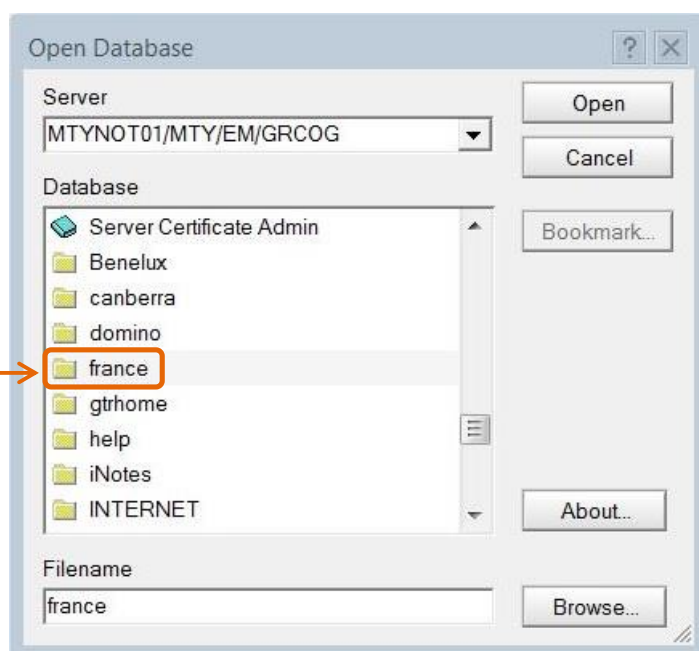
MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Une fois la sélection effectuée, vous aurez la fenêtre suivante :



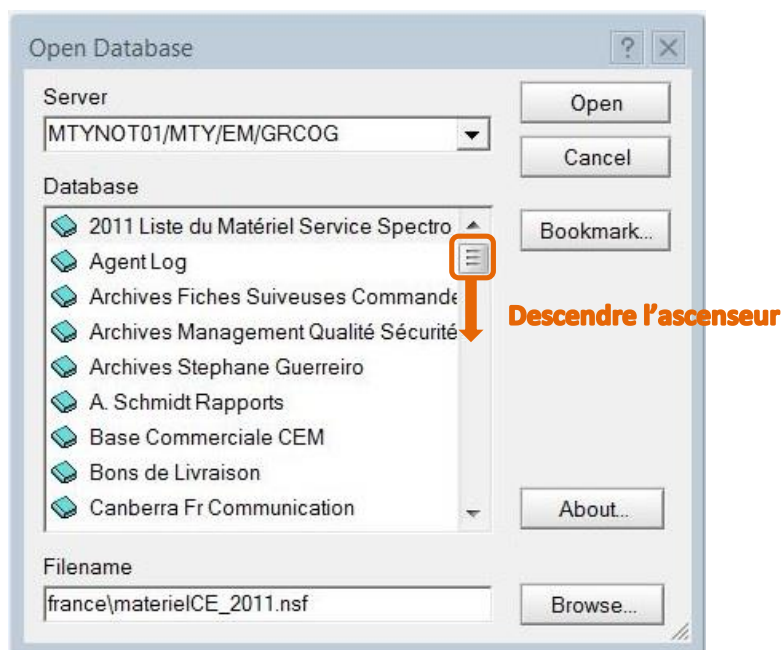
Faite descendre l'ascenseur jusqu'à voir à la rubrique « france » (voir ci-dessus).

Cliquer sur la rubrique « france ».



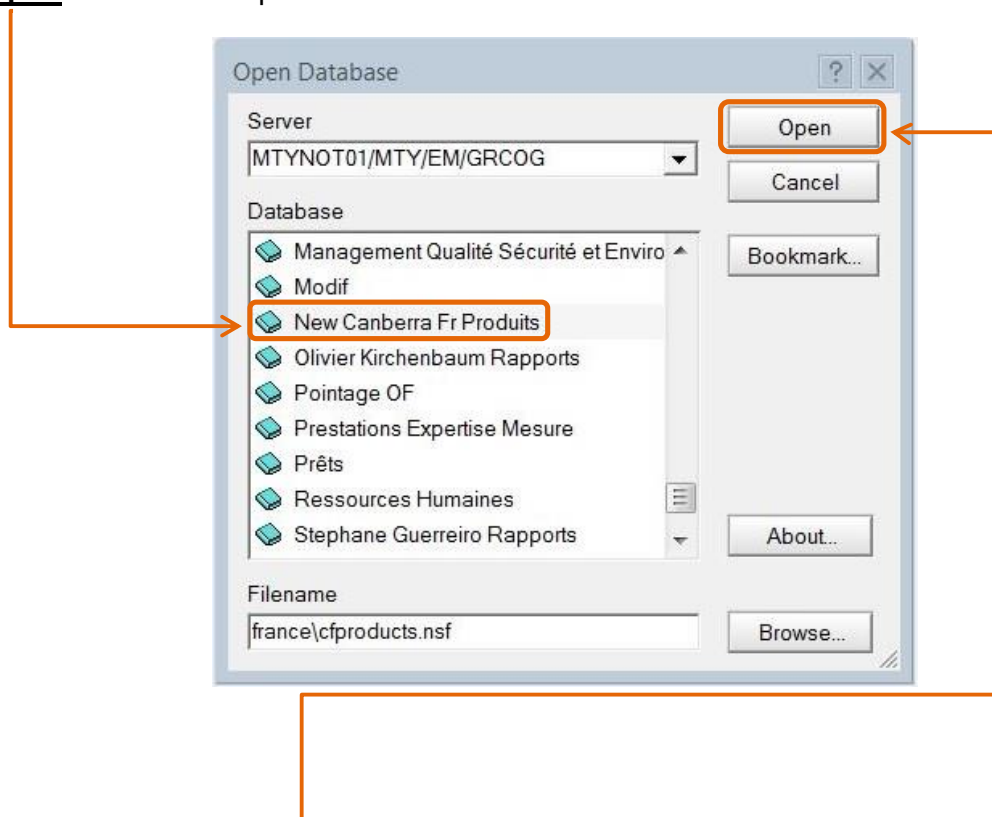
MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Une fois la sélection effectuée, vous aurez la fenêtre suivante :



Faite descendre l'ascenseur jusqu'à voir à la rubrique « New Canberra Fr Produits ».

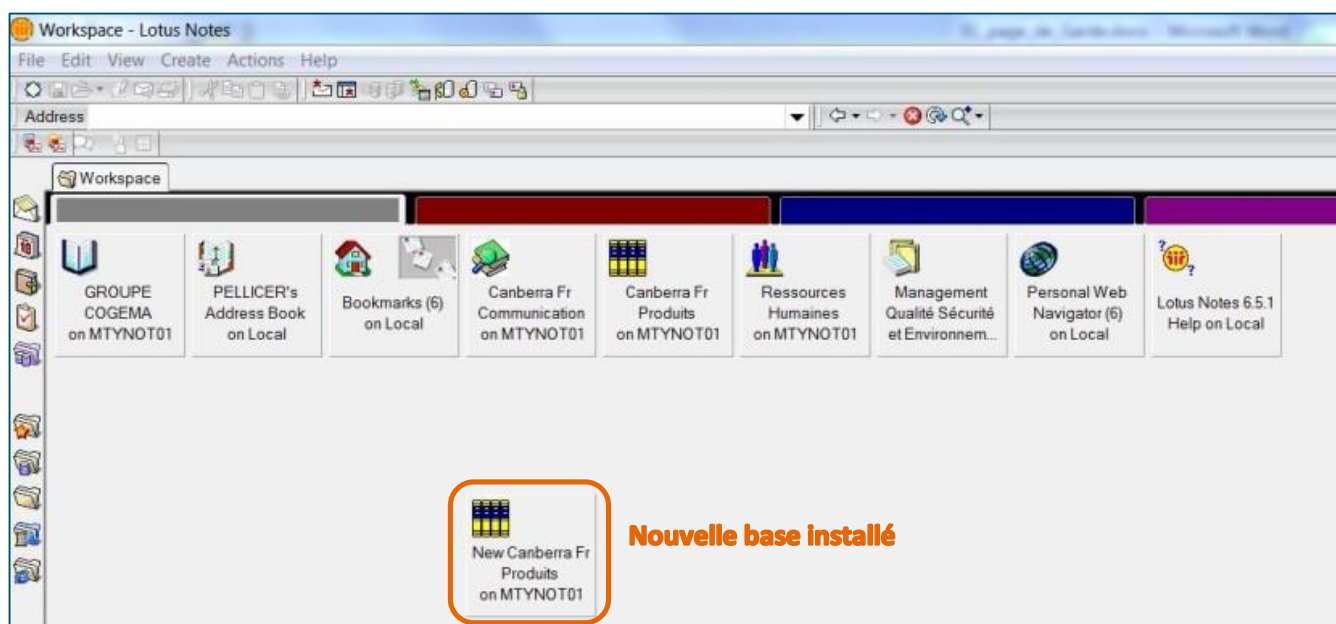
Cliquer sur cette rubrique.



Il suffit maintenant de **cliquer** sur « Open » et la base s'installera sur votre espace de travail.

MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Une fois les étapes précédentes réalisées vous retrouverez votre base « New Canberra Fr Produits » sur votre espace de travail, comme ci-dessous.



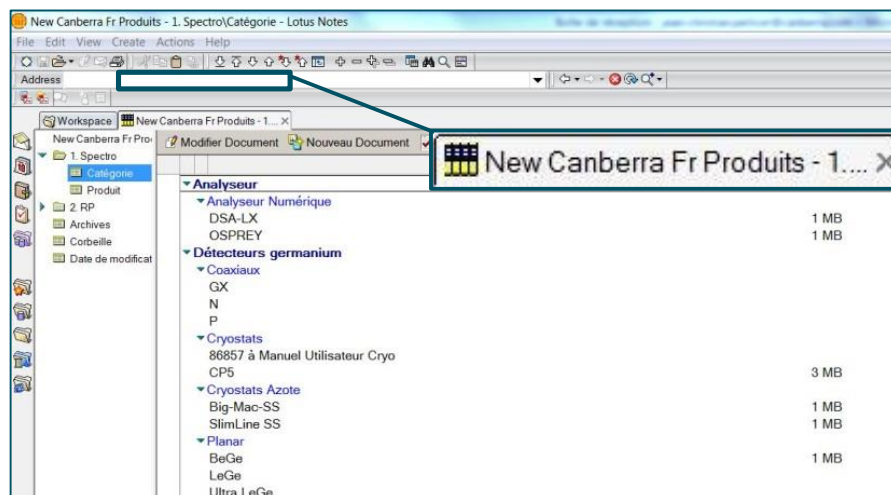
FIN de l'étape « Comment installer la base « New Canberra Fr Produits » sur l'espace de travail » de Lotus Note 6.5.

Comment ouvrir la base « New Canberra Fr Produits » ?

Pour ouvrir la base, il suffit de double cliquer sur le carré entouré, voir ci-dessous.



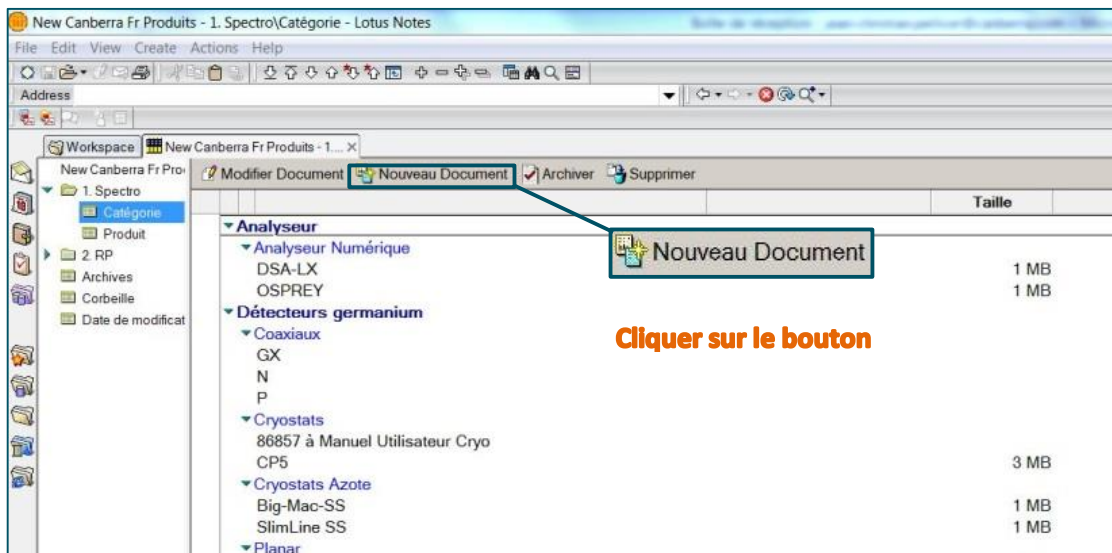
Une fois cette étape effectuée, la base « New Canberra Fr Produits », s'ouvre sur un nouvel onglet. Voir ci-dessous



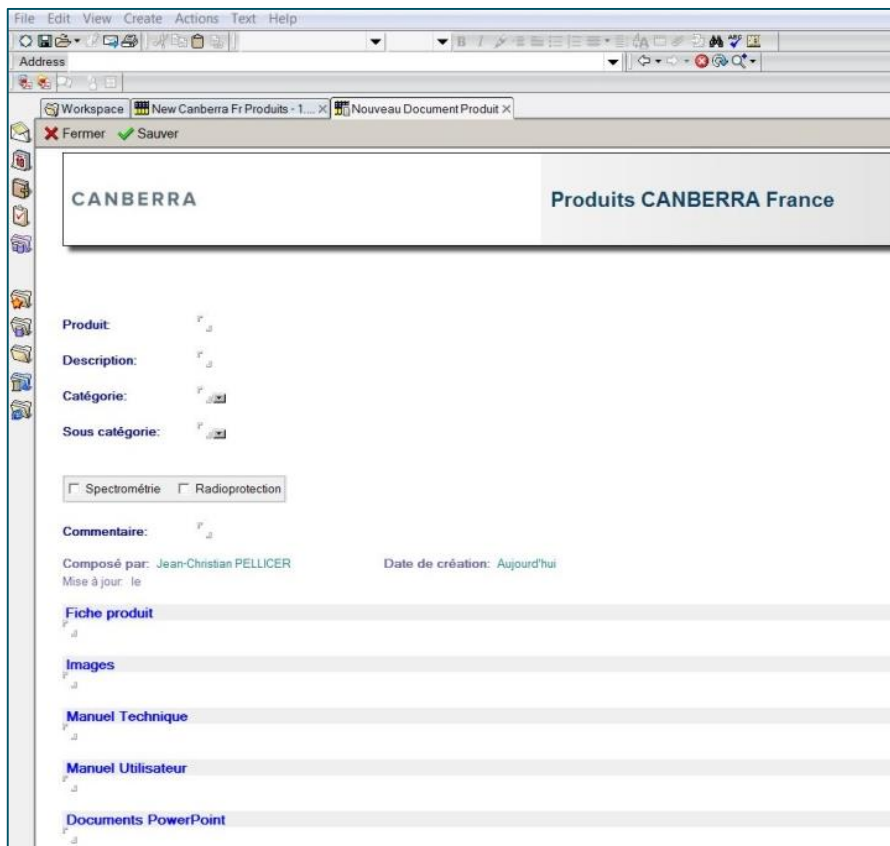
FIN de l'étape « Comment ouvrir la base « New Canberra Fr Produits » » de Lotus Note 6.5.

Comment créer un nouveau document ?

Pour créer un nouveau document et l'indexé dans la base « New Canberra Fr Produits », il faut cliquer sur le bouton « Nouveau Document ».



A la suite de cette étape, une nouvelle page s'ouvre dans autre onglet. Cette page permet de créer le nouveau document en remplissant les différents champs.



MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Pour bien indexer le document, il est nécessaire de remplir correctement les champs « Produit », « Catégorie » et « Sous-catégorie ». Il est IMPERATIF de choisir, si le produit est en « Spectrométrie », en « Radioprotection » ou bien les deux, en cochant les cases. Voir l'exemple ci-dessous.

Produit: BeGe **Inscrire le nom du produit**

Description:

Catégorie: DéTECTEURS germanium

Sous catégorie: Planar

Spectrométrie Radioprotection

Cases à cocher

Select Keywords

Keywords

- Analyseur Numérique
- Apex
- Coaxiaux
- Cryostats
- Cryostats Azote
- Gamma Caméra
- Genie 2000
- LABR
- Mains Pieds
- Mercurad
- NAI
- Planar
- Puits
- Radiamètre
- S3
- Sondes CSP

New keyword

OK

Cancel

Select Keywords

Keywords

- Analyseur
- DéTECTEURS germanium
- DéTECTEURS scintillateurs
- Imagerie
- Logiciels
- Radioprotection Fixe
- Radioprotection mobile

New keyword

OK

Cancel

Choisir un mot clef de la liste ou bien en écrire un nouveau. Cliquer « OK »

ATTENTION !!! Il n'est pas possible de supprimer les mots clefs de la liste.

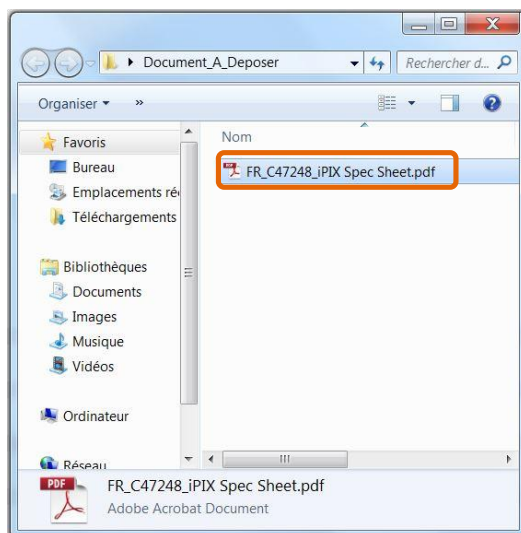
L'étape suivante consiste à mettre les documents dans les différentes rubriques disponibles (Fiche produit, Images, Documents powerpoint, Vidéos, etc.)

MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Pour incrémenter les documents produits, il est important de connaître la technique de « Drag & Drop ».

Il suffit de suivre les étapes suivantes : (Exemple d'une fiche Produit)

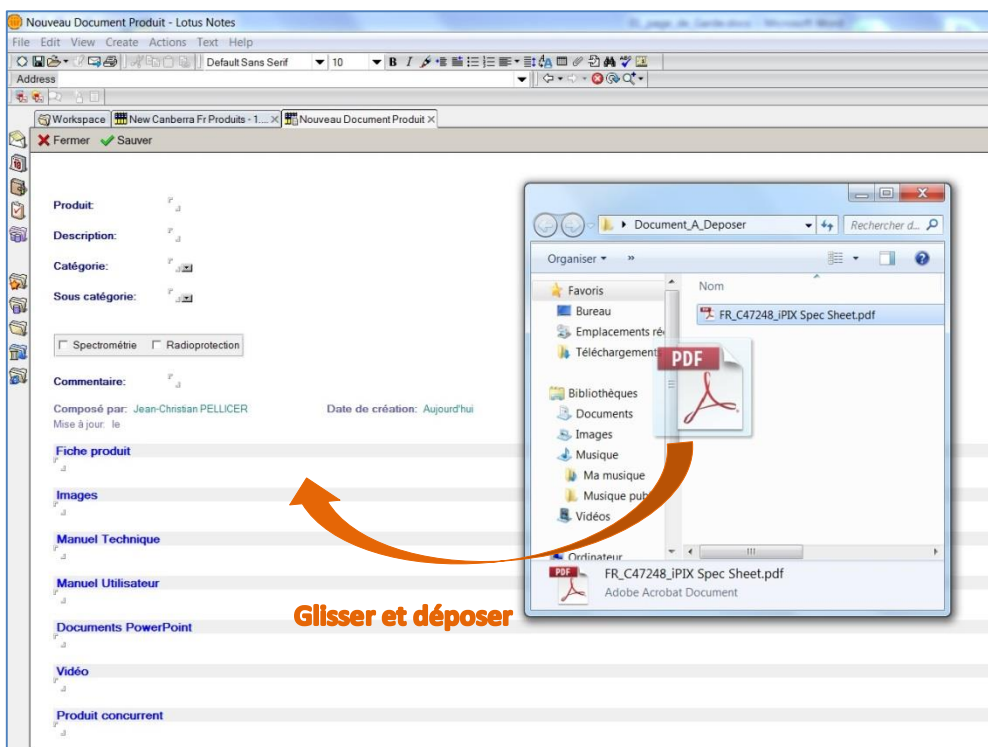
Ouvrir le dossier contenant le ou les documents que l'on désire mettre dans Lotus (tous les formats sont acceptés pdf, ppt, tous les formats image, excel, word, formats vidéos, etc.).



Document à mettre dans Lotus

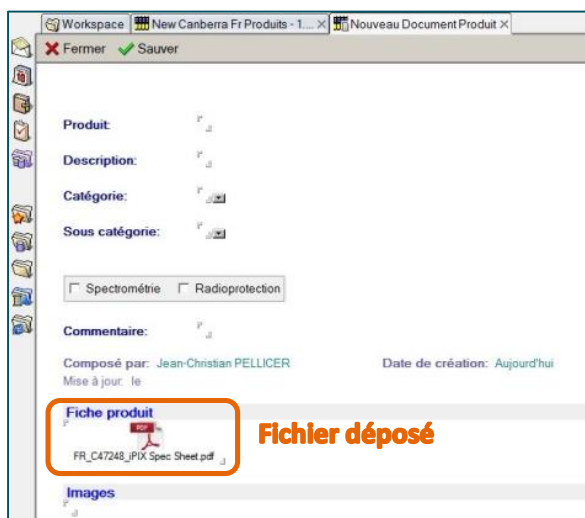
Cliquer dessus, en laissant le bouton gauche de la souris appuyer, puis faites glisser le document toujours, en maintenant le clique gauche.

Amener votre glisser jusqu'à la base Lotus et déposé le à l'endroit désiré.



MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

Quand vous relâchez le clic gauche de la souris le fichier se dépose automatiquement comme ci-contre.



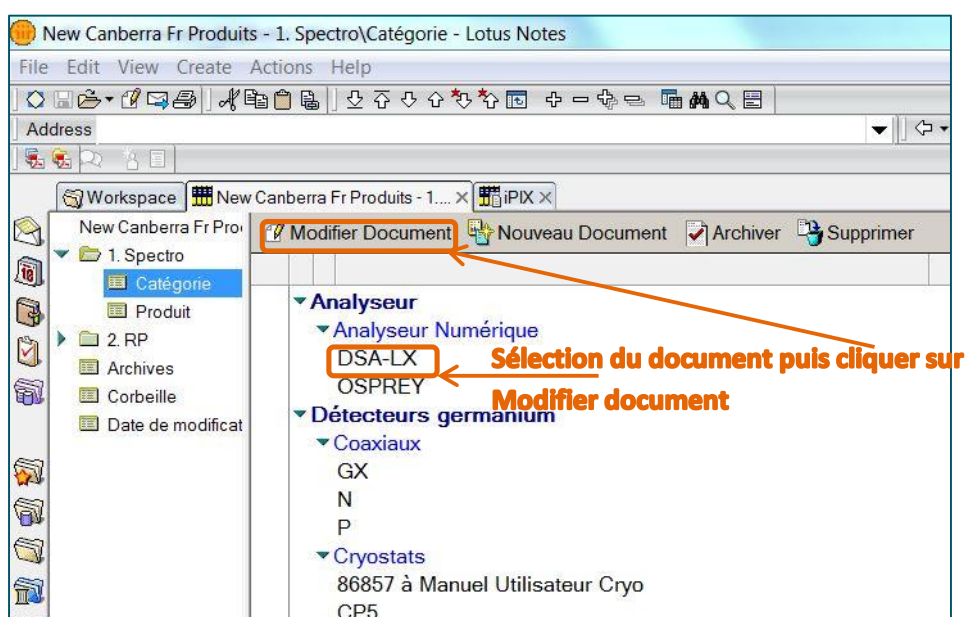
INFORMATION ! Le Drag & Drop fonctionne dans les deux sens. C'est-à-dire qu'il est possible de le faire de Lotus vers Outlook, ou bien le bureau, dossier, etc.

FIN de l'étape « Comment créer un nouveau document » dans Lotus Note 6.5.

Comment modifier / archiver / supprimer un document ?

Modifier un document :

La modification d'un document comprend les mêmes actions que pour la création. Il faut cliquer sur « Modifier Document », après avoir sélectionné le document que l'on veut modifier, on accède ainsi à l'interface de modification (cf : Comment créer un nouveau document). Voir image ci-dessous.



Archiver un document :

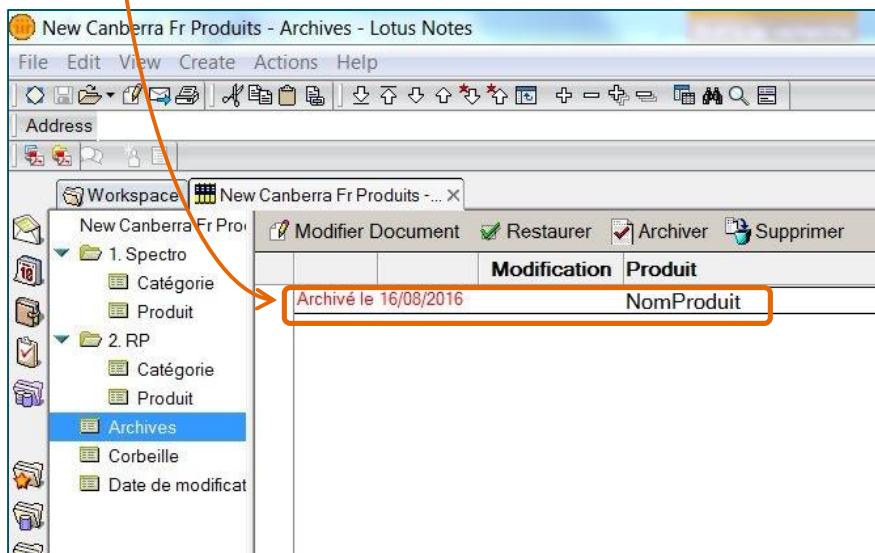
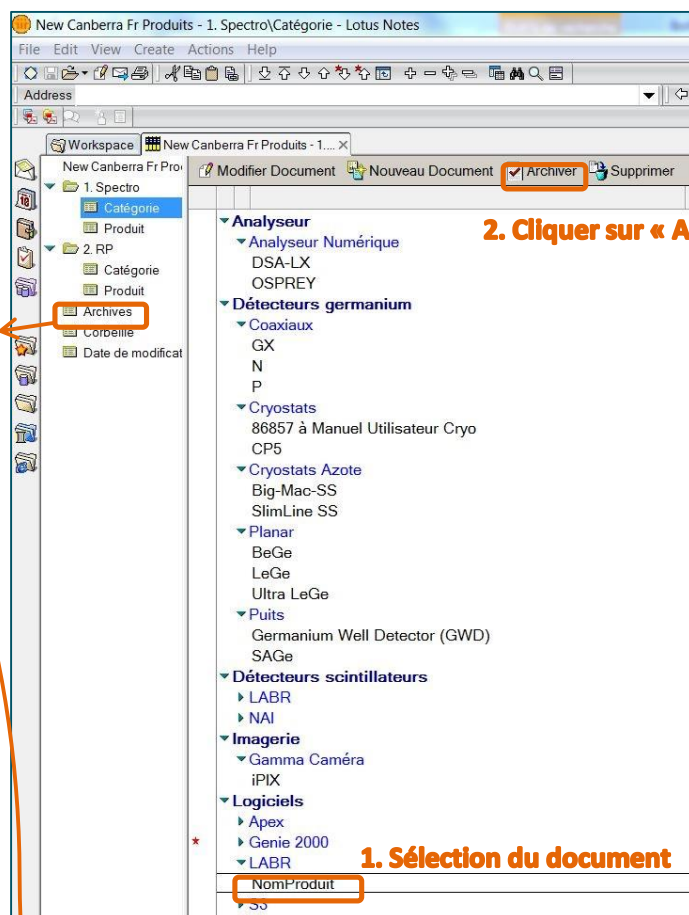
Archiver un document consiste à le retirer du classement afin de le mettre dans la rubrique Archives. La méthode est simple à réaliser. Il faut tout d'abord sélectionner le document que l'on veut archiver et ensuite cliquer sur le bouton « Archiver ». Voir méthode ci-après.

MANUEL D'UTILISATION DE LA BASE PRODUITS

3. Visualiser le document dans « Archives »

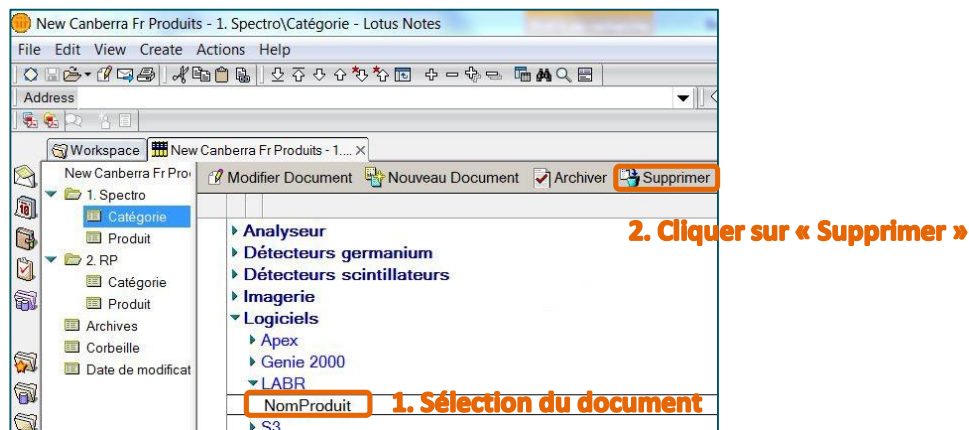
2. Cliquer sur « Archiver »

1. Sélection du document

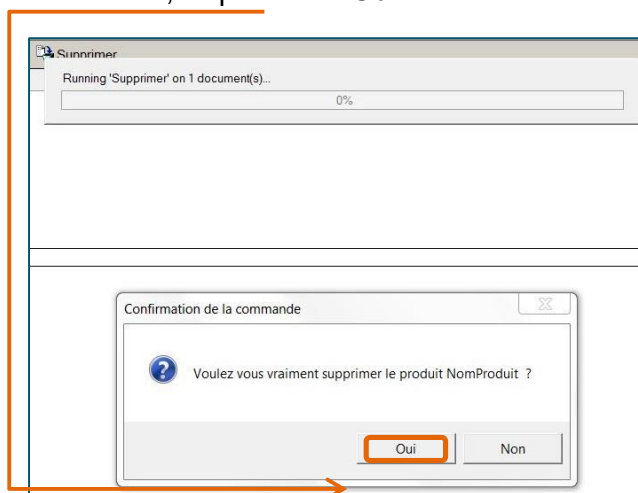


Supprimer un document :

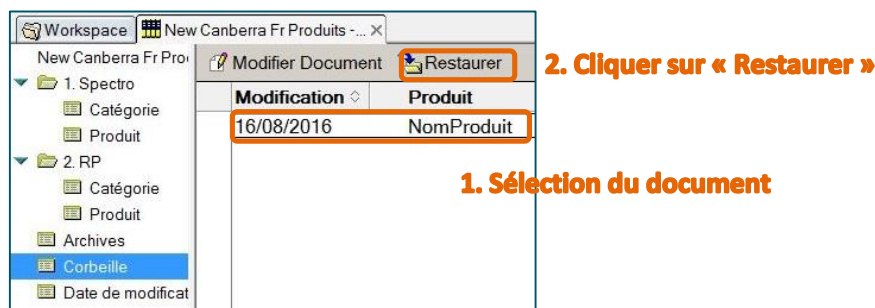
Supprimer un document consiste à le retirer du définitivement du classement. La méthode est simple à réaliser. Il faut tout d'abord sélectionner le document que l'on veut supprimer et ensuite cliquer sur le bouton « Supprimer ». Voir méthode ci-dessous.



Une fenêtre de confirmation s'ouvre, cliquer sur « Oui ».



Une fois cette étape effectuée, votre document est supprimé. Vous pouvez par ailleurs le retrouver dans la rubrique « Corbeille » et le restaurer si vous le désirez. Voir image ci-dessous.



FIN de l'étape « Comment modifier / archiver / supprimer un document » dans Lotus Note 6.5.